

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung adalah kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Barat, dan terbesar ke tiga di Indonesia. Sekaligus menjadi ibu kota provinsi Jawa Barat. Kota Bandung berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Barat di sebelah utara. Berbatasan dengan Kota Cimahi di sebelah Barat. Berbatasan dengan Kabupaten Bandung di sebelah Timur, dan berbatasan dengan Kabupaten Bandung di sebelah Selatan. ([Pemerintah Kota Bandung](#))

Kondisi topologi yang unik menjadikan Kota Bandung sebagai kota yang banyak dikunjungi oleh wisatawan sejak dulu. Selain itu, Kota Bandung memiliki berbagai potensi wisata lainnya seperti bangunan bersejarah, budayanya, serta makanan khas daerahnya. Daya tarik inilah yang menjadikan banyaknya wisatawan berdatangan ke Kota Bandung. Dengan potensi yang seutuhnya yang masih bisa dikembangkan sudah selayaknya Kota Bandung menjadi kota wisata. ([Potensi Bandung sebagai Kota Wisata Halaman 1 - Kompasiana.com](#))

Meskipun Kota Bandung tidak memiliki potensi keindahan alam sebagai daya tarik utama pariwisata ekologi, namun, letak geografis Kota Bandung sangat strategis sebagai penunjang kebutuhan wisata di daerah sekitar Kota Bandung, seperti kebutuhan penginapan (Hotel), kebutuhan berbelanja (mal), dan kebutuhan kuliner (pasar kuliner). ([Potensi Geografis dan Komunitas bagi Wisata di Kota Bandung | kumparan.com](#))

Letak Kota Bandung yang sangat strategis membuat kota ini memiliki penunjang kebutuhan wisata di dalamnya seperti banyaknya tempat

penginapan atau hotel. Salah satunya yakni yang didirikan pada tahun 2017 sebuah hotel bintang 4 yang dimiliki oleh group hotel TAUZIA yakni Fox Harris City Center Bandung.

Beralamat di Jalan Jawa no.3, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Hotel sederhana yang berada di jalan yang rimbun ini berjarak 4km dari Stasiun Bandung. Hotel bintang 4 cocok untuk tempat berlibur dan acara bisnis karena lokasinya sangat strategis dekat dengan pusat kota, pusat perbelanjaan, dan berbagai tempat hiburan. Semua kamar di Fox Harris Hotel City Center Bandung ber-AC, serta dilengkapi dengan brankas pribadi dan TV kabel layar datar. Beberapa kamar memiliki lantai berkarpet dan sofa. Setiap kamar mandi pribadi dilengkapi dengan shower, sandal kamar, dan amenities kamar mandi gratis.

Fox Harris City Center Bandung memiliki visi dan misi. Visi Fox Harris City Center Bandung yaitu menyediakan dan menawarkan hotel bintang 4 dengan perlakuan yang berbeda dalam produk, komunikasi, serta style yang berbeda dengan desain yang disesuaikan dengan slogannya yaitu berani, berjiwa muda, kontemporer, dan dinanti-nantikan. Misi Fox Harris City Center ini ialah menjadi brand hotel yang fleksible dan juga mudah beradaptasi dengan mengelola kembali hotel yang sudah ada atau membangun kembali gedung hotel baru.

Food and Beverage Service merupakan salah satu departemen di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. *Food & Beverage Service* adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial.

Salah satu faktor yang menjadikan Fox Harris City Center Bandung bisa menjadi salah satu hotel terbaik dan memiliki kualitas yang bagus adalah prosedur standar operasional yang dimiliki oleh Fox Harris City Center Bandung. SOP yang terstruktur dan berkualitas yang dimiliki Fox Harris City Center Bandung membantu operasional kerja menjadi mudah, tertib, dan terkesan rapih.

Standard Operating Procedure atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasional adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Manfaat *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sebagai landasan atau pedoman dalam menjalankan tugas, alat ukur kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri karyawan dalam melakukan setiap langkah kerja.

Penerapan SOP di Hotel Fox Harris Bandung dilakukan oleh seluruh karyawannya. Penerapan SOP di Hotel Fox Harris yang baik seperti seragam yang dikenakan, tata tertib, SOP *breakfast operational*. Hotel Fox Harris Bandung memiliki standar operasional prosedur yang wajib diterapkan oleh seluruh karyawannya. Dengan adanya SOP selain menjadikan Hotel Fox Harris Bandung memiliki kualitas pelayanan yang baik, di balik itu semua terdapat beberapa kendala yang dialami oleh karyawannya di dalam pelaksanaan operasional kerja.

Walaupun demikian, terdapat beberapa kendala yang dijumpai oleh penulis saat melaksanakan operasional kerja di Hotel Fox Harris Bandung khususnya pada *Food and Beverage Service Department*. Salah satu kendala yang terdapat dalam pelaksanaan pada operasional Hotel Padma Bandung yakni penerapan SOP yang tidak sesuai dengan ketentuannya. Terdapat beberapa staff bahkan trainee sendiri yang terkadang tidak menerapkan SOP pada saat melaksanakan operasional kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai tinjauan

operasional kerja Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Fox Harris Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverages Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung ?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department Food and Beverages Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui Tinjauan Operasional Kerja Food and Beverage Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverage Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung.
2. Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverage Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

2.4.1. Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Studi D3 Perhotelan Telkom University

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai wawasan baru dan gambaran terhadap standar operasional prosedur pelayanan khususnya di Departemen Food and Beverage Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang standar operasional prosedur Departemen Food and Beverage Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai standar operasional Departemen Food and Beverage Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung.

2.4.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini sebagai inovasi dalam penerapan standar operasional prosedur Departemen Food and Beverage Service.

2. Penelitian ini sebagai referensi terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur Departemen Food and Beverage Service.