

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap, menurut Widanaputra (2009:16). Sedangkan menurut Ikhsan (2008:2) pengertian hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran. Maka dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang terdapat di provinsi Jawa Barat, Indonesia. Nama Bekasi berasal dari kata bagasasi yang artinya sama dengan candrabaga yang tertulis di dalam Prasasti Tugu era Kerajaan Tarumanegara, yaitu nama sungai yang melewati kota ini. Pada tahun 2021, jumlah penduduk kota Bekasi berjumlah 2.464.719 jiwa. Kota ini merupakan bagian dari Metropolitan Jabodetabek dan menjadi kota satelit dengan jumlah penduduk terbanyak se-Indonesia. Saat ini Kota Bekasi berkembang menjadi tempat tinggal kaum urban dan sentra industri.

Kota Jababeka terletak 35km sebelah timur dari pusat bisnis Jakarta dan mencakup daerah Cikarang, yang merupakan bagian dari Kabupaten Bekasi. Luas Kabupaten Bekasi 150.000 ha dan berbagi perbatasan dengan Kabupaten Karawang di sebelah Timur, Bogor di sebelah Selatan dan Jakarta di sebelah Barat. Laut Jawa terletak di Utara Kabupaten Bekasi. Kota Jababeka dapat diakses dengan mudah dari jalan tol Bekasi-Cikampek (jalan raya) dan dilayani oleh gerbang tol Cikarang Barat & Lemahabang kilometer 31 (pintu keluar jalan tol di kilometer 28). Waktu jarak tempuh antara Kota Jababeka dan Jakarta Pusat dengan mobil adalah sekitar 1 – 1,5 jam.

Holiday Inn Cikarang Jababeka merupakan tempat yang tepat untuk perjalanan bisnis di area Bekasi seperti Jababeka. Dengan 176 kamar termasuk suite, Holiday Inn Cikarang Jababeka juga tempat yang nyaman untuk mengunjungi daerah Karawang dan Purwakarta. Untuk menjalin kerjasama bisnis atau penyuka golf terdapat lapangan golf dengan luas 67 hektar yang berjarak 12 menit dari hotel yakni Jababeka Golf dan Country Club. Berjalan-jalan dengan keluarga di Botanical Garden dan WaterBoom Lippo Cikarang. Nikmati pula "Kids Stay and Eat Free" sebagai bagian dari keunggulan dari Holiday Inn. Holiday Inn Cikarang Jababeka memiliki beberapa ruangan serbaguna yang dapat digunakan dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan seperti Meeting, Pernikahan, Ulang tahun perusahaann, Exhibition & Special Event lainnya. Ruangan yang dimiliki oleh Holiday Inn Cikarang Jababeka dapat menampung mulai dari 6 orang hingga 1500 orang. Holiday Inn Cikarang Jababeka memiliki ballroom bernama paramount ballroom dengan konsep pillarless dan memiliki teknologi mukhtahir lainnya.

Kitchen adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengelolah makanan.” Menurut Drs. Bagus Putu Sudiara, BA (1996:1-4). Sedangkan Syamsul Rijal (2000:14) mengemukakan bahwa: “Kitchen adalah sebuah ruangan khusus yang diperuntukkan sebagai tempat untuk memasak makanan. Kitchen dapat

ditemui baik didalam rumah, warung, rumah makan, restoran maupun hotel.". sedangkan menurut Richard Sihite (2000:1) mengemukakan bahwa fungsi kitchen adalah: 1) Dapur sebagai tempat segala kegiatan memasak dihotel.

2) Dapur sebagai tempat untuk eksperimen untuk menghasilkan resep-resep baru. 3) Dapur sebagai alat tolak ukur kualitas hotel melalui pengelolaan makanan dan penyajiannya.

Di setiap kitchen memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) nya masing-masing. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi yang terkait dengan tindakan dari proses ke hasil untuk menyelesaikan pekerjaan untuk hasil yang lebih efisien. SOP ini nantinya akan digunakan sebagai pedoman atau aturan bagi pekerja untuk melakukan pekerjaan atau tugasnya sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya masing-masing. Oleh karena itu, SOP juga berlaku untuk memastikan bahwa setiap pekerja menjalankan tugas dan kewajibannya sebagaimana mestinya. Standarisasi dapur mencakup semua aspek yang saling terkait, mulai dari struktur hingga fungsi, mulai dari standarisasi peralatan masak dan menu. Tentu saja, standarisasi pengolahan makanan sangat penting. Tidak jarang di temukan beberapa ketidak sesuaian atau ketidakterlaksanakannya SOP tersebut. Seperti yang saya temukan di Hotel Holiday Inn Cikarang Jababeka terdapat SOP yang tidak terlaksanakan yaitu mengenai kebersihan tangan staff kitchen yang kurang higienis di karenakan sibuk bekerja dan kurangnya fasilitas seperti ketersediaannya sabun di setiap tempat cuci tangan yang terkadang tidak terdapat sabun cuci tangan sehingga dan harus mencuci tangan dengan sabun cuci piring di area steward yang cukup menghambat kinerja ataupun kebersihan tangan staff kitchen.

Berdasarkan hal yang telah dijelaskan di atas, maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan terlaksana atau tidak terlaksananya Standar Operasional Prosedur yang berkaitan dengan kebersihan tangan

staff/karyawan pada Kitchen Hotel Holiday Inn Cikarang Jababeka yaitu SOP tentang “Cuci tangan dan tempat cuci tangan”., maka disusun penelitian mengenai “Standar Operasional Prosedur di Kitchen Departemen Hotel Holiday Inn Cikarang Jababeka”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standard Operasional Prosedur Kitchen di Hotel Holiday Inn Cikarang Jababeka?
2. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Kitchen di Hotel Holiday Inn Cikarang Jababeka?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan penelitian yang penulis teliti adalah :

1. Untuk mengetahui Standard Operasional Prosedur Kitchen di Hotel Holiday Inn Cikarang Jababeka.
2. Untuk mengetahui penerapan Standard Operasional Prosedur Kitchen di Hotel Holiday Inn Cikarang Jababeka.

1.4 Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penelitian ini dapat memperkaya referensi penelitian Tugas Akhir bagi program studi Perhotelan

2. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dalam dunia pariwisata sehingga meningkatkan ilmu pengetahuan tentang pariwisata dan pariwisata berkelanjutan.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam bidang yang sama sehingga dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya dan diharapkan dapat memberikan informasi serta bahan kepustakaan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk Hotel Holiday Inn Cikarang Jababeka sebagai evaluasi Standard Operasional Prosedur (SOP).
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi mahasiswa program studi D3 Perhotelan sebagai referensi mengenai Standard Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kitchen Hotel Holiday Inn Cikarang Jababeka.