

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan perusahaan dikelola oleh pemiliknya menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas kamar tidur, melakukan perjalanan mampu membayar jumlah wajar sesuai pelayanan diterima tanpa adanya perjanjian khusus. (Sulastiyono, 2011)

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 Bandung 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.

Kondisi topologi yang unik menjadikan Kota Bandung sebagai kota yang banyak dikunjungi oleh wisatawan sejak dulu. Selain itu, 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. (Syairudin, 2021)

Letak kota Bandung yang strategis membuat kota ini memiliki potensi industri perhotelan dengan peningkatan yang sangat signifikan melihat perkembangan bisnis dan banyak daerah wisata di Bandung yang menunjang kebutuhan wisata didalamnya, seperti banyak dibangun hotel dan penginapan salah satunya yakni Sheraton Bandung Hotel and Towers.

Sheraton Bandung Hotel and Towers berlokasi di jalan Ir.H Djuanda No.390 Dago Bandung, Jawa Barat. Terletak di taman lanskap yang indah Sheraton Bandung hotel and Towers dengan pegunungan yang sejuk dan menakjubkan. Sheraton Bandung Hotel and Towers menawarkan keindahan dan kesegaran lembah dago dari teras atau balkon pribadi, kamar yang elegan dengan keramahan pelayanan dan pelayanan bersantap dengan masakan indonesia dan global yang lezat.

Di Sheraton Bandung Hotel and Towers memiliki beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda beda, salah satunya adalah bagian *food and beverage product department* yang mempunyai tugas untuk melakukan pengolahan makanan dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu.

*Food and beverage product* merupakan salah satu department di hotel yang berfokus pada pelayanan penyedia makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan (*Guest Satisfaction*). *Food and Beverage Product* adalah bidang usaha yang merupakan bagian usaha hotel yang bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman yang terkait dari sebuah hotel yang dikelola secara komersil.

Didalam operasional *food and beverage product* kerjasama tim dan komunikasi yang baik perlu dibangun dan saling membantu sesama bagian lain contohnya membangun komunikasi yang mengarah kepada standar operasional prosedur yang baik untuk memberikan kelancaran operasional *FB Product*. Departemen *food and beverage product* terkadang memiliki masalah baik internal maupun eksternal, dengan ini penulis menemukan beberapa masalah internal dalam food and beverage produk department yaitu standar operasional kerja dalam hal kualitas produk.



Sumber: Penulis,2021

Gambar 1.1 Complaint Tamu mengenai Kualitas Produk

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan "Standar Operasional Prosedur di *Food and Beverage Product* Sheraton Bandung Hotel and Towers".

## 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 Beverage Produk Sheraton Bandung Hotel and Towers?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverage Produk Sheraton Bandung Hotel and Towers?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui tinjauan operasional *Food and Beverage Product* di Sheraton Bandung Hotel and Towers, adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di departemen *Food and Beverage Product* di Sheraton Bandung Hotel and Towers

2. Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur di departemen *Food and Beverage Product* di Sheraton Bandung Hotel and Towers

## **1.4 Manfaat Penelitian**

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

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

#### **1. Bagi Program Studi D3 Perhotelan Telkom University**

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai wawasan baru yang dapat memberikan ilmu pengetahuan yang baru dan gambaran terhadap standar operasional prosedur pada *Food and Beverage Product* di Sheraton Bandung Hotel and Towers.

#### **2. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang standar operasional prosedur pada *Food and Beverage Product* di Sheraton Bandung Hotel and Towers.

#### **3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut**

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai standar operasional prosedur pada *Food and Beverage Product* di Sheraton Bandung Hotel and Towers.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini sebagai referensi terhadap pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur pada *Food and Beverage Product* di Sheraton Bandung Hotel and Towers.
2. Penelitian ini sebagai acuan untuk menghadapi kendala terhadap standar operasional *Food and Beverage Product* di Sheraton Bandung Hotel and Towers