

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Tasikmalaya, salah satu kota yang berada di Jawa Barat, memiliki luas wilayah 184,22 km². Letak Kota Tasikmalaya dikatakan strategis karena terletak di jalur utama yang menghubungkan wilayah Bandung dengan wilayah Priangan Timur dan Jawa Tengah dan menghubungkan antara Kabupaten Garut, Kabupaten Ciamis dan sekitarnya. Untuk batas-batas kota Tasikmalaya berbatasan dengan Kecamatan Cisayong dan Kecamatan Sukaratu Kabupaten Tasikmalaya, Kecamatan Cihaurbeuti dan Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis di sebelah utara, sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Jatiwaras dan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya dan sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Singaparna, Kecamatan Sukarame dan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya. Hal ini memberikan manfaat untuk Kota Tasikmalaya di beberapa bidang. ([Kota Tasikmalaya | Website Resmi Kota Tasikmalaya \(tasikmalayakota.go.id\)](http://tasikmalayakota.go.id))

Salah satunya Kota Tasikmalaya menjadi pusat kegiatan pemerintah untuk wilayah Priangan Timur. Beberapa kegiatan pemerintah lebih banyak diselenggarakan di Kota Tasikmalaya. Baik di kantor pemerintahan, maupun di berbagai tempat pertemuan seperti hotel dan lain sebagainya. Hal ini berdampak pada kemajuan industri wisata MICE atau umumnya dikenal dengan perhelatan. Maka dari itu pemerintah Kota Tasikmalaya meningkatkan infrastuktur untuk mendukung industri MICE tersebut dengan memberikan izin pembangunan hotel-hotel di Kota Tasikmalaya. Ketersediaan hotel-hotel di Kota Tasikmalaya ini memberikan dampak yang baik untuk industri wisata MICE di Kota Tasikmalaya.

Selain itu, Kota Tasikmalaya menjadi pusat kegiatan ekonomi untuk wilayah Priangan Timur. Namun untuk bidang pariwisata, Kota Tasikmalaya tidak begitu banyak memiliki destinasi wisata seperti yang terdapat di kota/kabupaten sekitarnya. Dengan demikian Pemerintah Kota Tasikmalaya menyiasatinya dengan mengembangkan ekonomi kreatif agar wisatawan yang berminat untuk berkunjung ke tempata wisata di luar Kota Tasikamalaya, tetap tertarik dan bahkan menginap di hotel-hotel yang tersedia di Kota Tasikmalaya.

Salah satu hotel yang terletak di jantung Kota Tasikmalaya adalah Hotel Horison Tasikmalaya. Hotel Horison Tasikmalaya merupakan hotel berbintang 3 dan memiliki rating yang baik berdasarkan ulasan google dengan predikat 4.4 bintang untuk kelas hotel bintang 3. Terletak di Jalan Yudanegara No. 63 yang merupakan kawasan strategis karena dekat dengan pusat perbelanjaan Kota

Tasikmalaya dan Mesjid Agung Kota Tasikmalaya. Akses transportasi yang mudah dijangkau diantaranya Stasiun Kereta Api Tasikmalaya yang berjarak 5 menit dari hotel, dan Bandara Lanud Wiriadinata Tasikmalaya yang berjarak 15 menit dari hotel.

Hotel Horison Tasikmalaya menyediakan kamar dengan pemandangan kota dan berbagai macam *rate*, fasilitas ini dapat membantu wisatawan untuk akomodasi penginapannya selama berwisata ke Kota Tasikmalaya dan daerah sekitarnya. Dengan konsep *city hotel*, selain menyediakan kamar untuk menginap, Hotel Horison Tasikmalaya juga menyediakan ruangan meeting yang berfungsi untuk mengadakan pertemuan baik yang bersifat *government* maupun *non-government*. Dengan fasilitas tersebut Hotel Horison Tasikmalaya dapat berkontribusi pada industri wisata MICE di Kota Tasikmalaya.

Selain itu terdapat fasilitas lain, salah satunya restoran. Sebagai salah satu fasilitas yang didapatkan oleh tamu, operasional restoran harus dijalankan sebaik mungkin untuk pelayan prima kepada tamu, sehingga tamu merasakan kepuasan dan merasa nyaman dengan pelayanan di restoran. Tugas dan tanggung jawab tersebut dikelola oleh salah satu departemen yang disebut dengan departemen *Food & Beverage*. Lebih tepatnya *Food and Beverage Service Department*, departemen ini mengambil peran yang cukup besar untuk andil menjalankan operasional restoran pada sebuah hotel.

Bagian dari *Food & Beverages Service Department* adalah waitress atau pramusaji. Waitress atau pramusaji bertanggung jawab selama operasional restoran, melayani tamu berdasarkan dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang berlaku. Persiapan seorang waitress untuk memulai pekerjaannya dimulai dari grooming yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, lalu mempersiapkan operasional restoran untuk melayani breakfast, lunch sampai dinner. Selain bertanggung jawab untuk melayani tamu di restoran, *Food and Beverage Service* juga bertanggung jawab untuk pelayanan makanan untuk diantar ke kamar atau biasa disebut dengan *room service*. Ada beberapa hotel yang menyediakan layanan *room service* 24 jam, dan beberapa lain hanya sampai batas jam yang telah ditentukan oleh tiap-tiap manajemen hotel.

Operasional restoran yang baik didukung dengan standar operasional prosedur yang baik dan staff yang mematuhi akan standar operasional prosedur tersebut. Di Hotel Horison Tasikmalaya standar operasional prosedur disebut sebagai *Horison Minimum Standar*. Semua *staff* di Departemen *Food and Beverage Service* harus menjalankan semua prosedur yang tertera di *Horison Minimum Standard*. Sehingga dapat memenuhi ekspektasi para tamu mengenai pelayanan yang baik dan ramah.

Gambar 1. 1 Ulasan Mengenai Pelayanan



Sumber: Google ulasan

Gambar 1. 2 Ulasan Mengenai Pelayanan



Sumber: Google ulasan.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana standar operasional prosedur di department Food & Beverage Service di Hotel Horison Tasikmalaya?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department Food & Beverage Servie di Hotel horizon Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Horison Tasikmalaya beserta penerapannya. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui standar operasional prosedur di department Food and Beverage Servicedi Hotel Horison Tasikmalaya.
2. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di department Food and Beverage Servicedi Hotel Horison Tasikmalaya.

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 Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/mahasiswi sebagai wawasan baru yang dapat dijadikan rujukan dalam menimba ilmu di bidang food & beverage service.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang penerapan Prosedur Standar Operasional di department *Food and Beverage Service* di Hotel Horison Tasikmalaya.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai Prosedur Standar Operasional di department *Food and Beverage Service* di Hotel Horison Tasikmalaya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai inovasi dalam upaya penerapan Prosedur Standar Operasional di department *Food and Beverage Service* di Hotel Horison Tasikmalaya.

2. Sebagai salah satu cara meningkatkan penerapan Prosedur Standar Operasional di department *Food and Beverage Service* di Hotel Horison Tasikmalaya.

3. Sebagai referensi penerapan Prosedur Standar Operasional untuk industry umum di bidang *Food and Beverage Service*.