

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan seseorang dalam kurun waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lainnya , yang memiliki tujuan tertentu seperti rekreasi atau suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi. Atau bisa juga pariwisata merupakan suatu perjalanan dari suatu tempat ketempat lainnya untuk rekreasi lalu Kembali ketempat semula. Pariwisata memiliki banyak unsur unsur diantaranya seperti akomodasi. Akomodasi Merupakan tempat untuk tinggal sementara atau lebih sering disebut dengan tempat menginap. Banyak sekali pilihan tempat menginap saat melakukan perjalanan wisata saat ini, misalnya tempat tersebut seperti hotel, perkemahan, motel, dan lain-lain. Saat ini semakin berkembang tempat untuk menginap terutama dalam segi fasilitas dan berbagai macam kebutuhan, seperti makan dan minum, fasilitas olah raga, fasilitas ruang pertemuan, fasilitas jamuan-jamuan, dan lain-lain. Salah satu akomodasi yang paling sering ditemui adalah hotel. Industri perhotelan menawarkan jasa pelayanan kepada tamunya. Menurut Widanaputra (2009:16) definisi 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.

Akomodasi Hotel yang memiliki fasilitas lengkap dan strategis salah satunya adalah Grand Tebu Hotel Bandung yang berlokasi strategis ditengah pusat kota Bandung berlokasi di Jl. L. L. R.E Martadinata no. 207 . Grand Tebu Hotel memiliki banyak fasilitas , seperti memiliki 96 kamar yang menawarkan pemandangan indah kota Bandung , dan memiliki fasilitas lainnya dari beberapa department yaitu *housekeeping, food and beverage service, front office, food and beverage product*. Setiap department memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing masing. Salah satunya department *food and beverage product* yaitu *department pastry* salah satu bagian kitchen, yang berperan dalam pembuatan kue-kue atau yang biasa dikenal dengan istilah *cake* untuk menambah

pendapatan hotel selain kamar dan resto. *Pastry section* menyediakan produk-produk *pastry* yang dapat dinikmati oleh tamu.

Menurut Adjab Subagjo, (2007 :87) didalam bukunya Management Pengolahan Kue dan Roti. “Pastry merupakan suatu bagian dari *food and beverage product* atau dapur yang terdapat di dalam lingkup *food and beverage department* yang memiliki tugas didalam pembuatan *dessert* atau juga makanan penutup, snack atau makanan pengirim minuman, seperti misalnya kue dan roti.

Dalam proses pembuatan makanan untuk disajikan kepada tamu perlu diperhatikan kebersihan serta kualitas bahan bahan dalam pembuatan product yang akan dihasilkan . maka dari itu perlu adanya SOP ( Standar Operasional Prosedur) agar menjaga kualitas serta berjalan lancarnya operasional yang terdapat di departemen *pastry*.

Menurut Ekotama (2015:41) Standard Operating Procedure adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan proses pekerjaan dari awal sampai akhir.

Menurut Laksmi (2008:52) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendah-rendahnya.

Dalam menyajikan dan menghidangkan makanan terbaik kepada tamu , sangat penting jika memperhatikan kualitas bahan baku dan *equipment* yang berada di departemen *pastry*. Maka dari itu pedoman yang harus digunakan adalah SOP yang terdapat di departemen *pastry* agar operasional berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan. Selama penulis meneliti SOP yang berada di department pastry Grand Tebu Hotel. Penulis menemukan banyak sekali kendala dan kekurangan didalamnya. Seperti kurangnya peralatan atau *equipment* , tidak lengkapnya bahan bahan pembuatan produk, yang menyebabkan terhambatnya proses produksian *pastry*. Kurangnya bahan baku membuat produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan *standard recipe* dan kurang maksimal. Kendala alat alat yang mengambat pekerjaan menjadi lebih lama, seperti oven gas yang hanya bisa memanggang dua loyang saja dan tidak memiliki *timer*, *Chiller* yang hanya terdapat 2 buah saja membuat penyimpanan di *section pastry* sangat penuh, penyimpanan terbatas sehingga sistem FIFO sangat sulit diterapkan karna banyaknya barang yang tidak tertata sesuai tempatnya, pembagian *jobdesc* yang kurang efisien.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional di *department pastry* Grand Tebu Hotel Bandung?
2. Bagaimana penerapan standar operasional di *department pastry* Grand Tebu Hotel Bandung ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai adalah

1. Mengetahui standar operasional di *department pastry* Grand Tebu Hotel Bandung.
2. Mengetahui penerapan standar operasional di *department pastry* Grand Tebu Hotel Bandung.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini, jika tercapai 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 dan gambaran terhadap standar operasional prosedur *pastry* di Grand Tebu Hotel Bandung.

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang standar operasional prosedur di *department pastry* khususnya di Grand Tebu Hotel.

2. Peneliti lebih lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk sebagai acuan penelitian lebih lanjut mengenai standar operasional prosedur di *pastry* Grand Tebu Hotel.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam penerapan standar operasional di departemen *pastry*.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk menghadapi kendala terhadap standar operasional prosedur di departemen *pastry*.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur pembuatan produk di departemen *pastry*