

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tugas akhir merupakan salah satu syarat menyelesaikan proses perkuliahan diploma tiga Perhotelan di Fakultas Ilmu Terapan Telkom University. Tugas akhir adalah mata kuliah dengan bobot 4 sks yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa D3 Perhotelan selama 1 semester. Pariwisata merupakan suatu bagian yang menjadi salah satu industry dan memiliki peran yang sangat penting bagi perkembangan pembangunan objek wisata. Salah satu kota besar yang menjadi kota yang sering dikunjungi oleh wisatawan baik domestik ataupun internasional adalah Ibu kota Jakarta.

Kota Jakarta merupakan Ibu kota negara Indonesia dan salah satu kota metropolitan, kota Jakarta telah menjadi tujuan utama dalam menikmati liburan di akhir pekan terutama masyarakat luar Jakarta dan sekitarnya. Selain menjadi pusat kota belanja, kota Jakarta juga dikenal dengan sejumlah bangunan yang berarsitektur peninggalan penjajahan Belanda.

Sebagai kota tujuan wisata, kota Jakarta adalah kota yang telah ditunjang dengan berbagai fasilitas pendukung tempat wisata, misalnya dengan banyak berdirinya bangunan hotel maupun penginapan di Jakarta yang memfasilitasi para turis dan wisatawan yang ingin menikmati keindahan tempat – tempat wisata di kota Jakarta dengan puas.

Jakarta adalah salah satu daerah tujuan pariwisata di Indonesia. Selain tujuan wisata, kota Jakarta juga menjadi pusat yang berkegiatan di bidang bisnis dan investasi. Kebanyakan turis mancanegara datang untuk menyelesaikan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan bisnis. Dengan

begitu hotel juga menjadi tujuan bagi para turis asing maupun lokal untuk sekedar beristirahat atau menjadi tempat *meeting*. Banyak berbagai jenis fasilitas serta layanan yang diberikan tergantung dari kebijakan hotel.

Salah satu hotel di Jakarta yang terletak di daerah Jakarta selatan yang terkenal dan berbintang lima adalah Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel merupakan hotel bintang lima yang letaknya sangat strategis di kota Jakarta dan bersampingan dengan Mall Gandaria City dan bersampingan dengan apartemen Gandaria 8.

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel berada di bawah naungan Marriott International. Dan juga terdapat banyak hotel dikawasan tersebut dengan berbagai keunggulan yang dimiliki, hal tersebut tidak akan berguna jika tidak didukung oleh sumber daya manusia yang terampil di bidangnya. Semakin banyak tempat wisata yang tersedia semakin banyak pula kebutuhan sumber daya manusia dalam pengelolaan dan pengembangan tempat pariwisata tersebut.

Di dalam sebuah hotel terdapat departemen – departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing – masing namun saling berkaitan, sehingga struktur di dalam hotel tersebut tetap berjalan dengan baik. Departemen tersebut dibagi menjadi beberapa bagian seperti *Front Office Department, Accounting Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department*, dan lainnya. Salah satu departemen yang keberadaannya sangat penting adalah *Food and Beverage Department*, merupakan penghasil tertinggi setelah kamar hotel, departemen ini dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage product* adalah *Kitchen*, *Kitchen* adalah tempat mengolah dan menyiapkan makanan dengan segala fasilitas yang dimilikinya.

Kitchen di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel berusaha untuk memenuhi kebutuhan makanan bagi tamu. Untuk memenuhi

kebutuhan makanan para tamu, hotel menyediakan *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. Fungsi *kitchen* yang ada di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel harus menyiapkan makanan bagi para tamu dengan melengkapi fasilitas dan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam proses pengolahan makanan. Terdapat ulasan dari beberapa tamu di situs internet yang mengeluhkan tentang makanan di Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel yang kurang variatif, kurang baik terutama untuk hidangan utama, maka dari itu Departemen *kitchen* harus memiliki dan menerapkan standar operasional prosedur yang baik dan lengkap terutama dalam pengolahan makanan atau *a'la carte* agar pekerjaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien sehingga menunjang kepuasan tamu terhadap makanan dan pelayanan yang disajikan di sebuah hotel. Setiap hotel memiliki standar operasional prosedur tersendiri untuk menunjang operasionalnya, sehingga dapat diketahui akan standar operasional prosedur di departemen *kitchen* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

Berdasarkan penelitian awal, maka penulis akan meninjau tentang standar operasional prosedur di departemen *kitchen a'la carte* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan memilih yang sesuai pekerjaan sehari – hari dengan judul “Tinjauan Tentang Standar Operasional Prosedur di Departemen *Kitchen a'la carte* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana standar operasional prosedur di departemen *kitchen a'la carte* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel?

- b. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di departemen *kitchen a'la carte* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel?

1.3 Tujuan penelitian

Berikut adalah tujuan penulis mengangkat judul Tinjauan Tentang Operasional Kitchen di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel Tahun 2022:

- a. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di departemen *kitchen* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.
- b. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur pengolahan makanan *a'la carte* di departemen *kitchen* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

- a. Manfaat teoritis
 - 1. Bagi program studi Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu pengetahuan mengenai standar operasional prosedur di departemen *kitchen*.
 - 2. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat sebagai rujukan kepada *chef* tentang standar operasional prosedur di departemen *kitchen* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel dan menambah wawasan bagi penulis tentang standar operasional prosedur di departemen *kitchen*.

3. Bagi penelitian lebih lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan mengenai standar operasional prosedur di departemen *kitchen* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

b. Manfaat Praktis

1. Untuk strategi peningkatan kualitas hotel.
2. Sebagai masukan dan saran bagi pihak hotel untuk mengembangkan standar operasional prosedur di departemen *kitchen* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.