

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu sarana wisata yang sangat penting bagi para wisatawan karena hotel menyediakan sarana penginapan dan melayani makanan dan minuman untuk para wisatawan yang berkunjung ke sebuah destinasi. Pada sebuah hotel terdapat beberapa departemen operasional yang hasilnya berupa layanan dapat dinikmati oleh para tamu.

Bali merupakan pulau yang sudah dikenal dan diakui dalam negara maupun mancanegara akan keindahan dan kelestarian alam dan budaya. Bali sering disebut juga Pulau Dewata atau Pulau Seribu Pura. Bali merupakan pulau dengan penduduk mayoritas memeluk agama Hindu. Bali memiliki daya tarik bagi wisatawan dalam negeri maupun mancanegara terutama pulau Bali memiliki pantai yang indah. Dengan demikian, Bali adalah suatu pulau, kota wisata yang selalu ramai dengan wisatawan lokal maupun wisatawan asing.

Untuk menunjang kenyamanan wisatawan dalam berkunjung ke pulau Bali, maka pemerintah dan pihak swasta bersinergi untuk mengembangkan pelayanan bagi para wisatawan. Salah satu pelayanan yang diberikan untuk menunjang kenyamanan adalah hotel, yang merupakan bagian dari hospitality. Kualitas pelayanan hotel tidak lepas dari tenaga kerja. Tenaga kerja yang sudah terlatih dan ahli dibidangnya dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan hotel.

The Stones Legian Bali merupakan suatu hotel yang terletak di Jl. Raya Pantai Kuta Banjar Legian Kelod Legian Bali, Legian, Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Hotel ini dikelola oleh Marriott Autograph Collection yang merupakan hotel independen yang berkembang secara global dengan berbagai properti di Asia Pasific. The Stones Hotel Legian Bali memiliki tempat strategis di Kawasan Pantai Kuta dan Pantai Legian. Lokasi strategis ini hanya membutuhkan waktu 5 menit untuk menuju Pantai Legian. Maka dari itu, hotel ini ramai pengunjung terutama pada saat liburan atau high season.

The Stones Hotel Legian Bali memiliki struktur organisasi didalamnya untuk menunjang pelaksanaan operasional setiap harinya demi pelayanan terhadap tamu secara maksimal. Hal tersebut antara lain *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engineering Department* serta departemen penunjang lainnya.

Food and Beverage department terbagi menjadi dua, yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Service* adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. *Food and Beverage Product* merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan (*production*) makanan dan minuman untuk para customer *Food and Beverage department* adalah bagian dalam struktur hotel yang menangani pelayanan serta kualitas makanan dan minuman dari hotel itu sendiri.

Food and Beverage department memiliki Standard Operasional Prosedur yang seharusnya dipatuhi dan diterapkan dalam

pelaksanaannya sehari-hari untuk menjaga kualitas dari segi pelayanan dan produksi. Namun, pada kenyataannya, sering ditemukan kurangnya pelaksanaan Standar Operasional Prosedur. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas makanan dan pelayanan yang sangat berkaitan dengan kepuasan tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional prosedur di department kitchen di The Stones Hotel Legian Bali?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department kitchen di The Stones Hotel Legian Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk menemukan formulasi resep Bakpao dengan pemanfaatan daun katuk. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui standar operasional prosedur di department kitchen di The Stones Hotel Legian Bali.
2. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di department kitchen di The Stones Hotel Legian Bali.

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/l sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru dalam bidang pastry.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur di The Stones Hotel Legian Bali.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur departemen kitchen di The Stones Hotel Legian Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini sebagai acuan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur.
2. Sebagai salah satu cara meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur Hotel.
3. Sebagai peningkatan revenue bagi Hotel dalam kualitas pelayanan.