

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi ibu kota Jawa Barat. Bandung merupakan kota ketiga terbesar di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya menurut jumlah penduduk. Kota ini terletak di daratan berbentuk mangkok nasi sekitar 2.400 kaki di atas permukaan laut. Bentuk wilayahnya oval dengan Panjang 25 mil dan lebar 10 mil, dikelilingi barisan pengunungan permai yang tingginya mencapai 7.500 kaki. Lokasi aslinya terletak di sungai Citarum, di tempat yang kini dikenal sebagai wilayah Dayeuh Kolot (Kota Tua) namun pada 1810 dipindahkan pada lokasi saat ini yang letaknya agak lebih tinggi dan tidak berawa. Lokasi baru ini berada di ujung utara dasar mangkok, tepat di kaki tanjakan yang menuju kawah gunung yang menjadi atraksi lokal, TangkubanPerahu.

Sejak awal abad ke-20 hingga sekarang Kota Bandung adalah pusat administrasi dan Pendidikan. Di ambang Revolusi pada Agustus 1945, seperti di Sebagian besar kota lainnya di Indonesia, industri tidak terlalu berkembang disana. Dalam ekonomi kota ini bergantung pada jasa yang dilakukannya kepada Pemerintah, kantor swasta, dan sekolah, serta perkebunan yang dibangun selama 6 atau 7 dekade sebelumnya di daerah pegunungan di sekeliling wilayah Bandung. Layaknya sebuah kota besar, Bandung merupakan pusat kota transportasi. Bandung dilalui salah satu jalur kereta api timur-barat di Jawa yang saling bersisian dengan jalan raya di pusat Kota, sementara jaringan jalan-jalan kecil tersebar dari dalam kota hingga ke setiap sudut wilayah sekitarnya.

Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki keindahan alam dan obyek wisata yang menarik di Jawa Barat. Perkembangan wisata di Bandung terjadi sangat pesat maka banyak akomodasi-akomodasi yang menunjang untuk perkembangan wisata tersebut. Salah satu akomodasi yang mendapatkan perhatian adalah industri perhotelan. Industri perhotelan menawarkan jasa pelayanan kepada tamunya

salah satunya hotel berbintang yang sudah banyak tersebar di Kota Bandung. Hotel yang ada di Kota Bandung sangat beragam dan sudah dekat dengan obyek- obyek wisata, berada di Pusat Kota Bandung. Hal tersebut menjadi salah satu daya tarik hotel yang memudahkan tamu untuk menginap. 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.

Salah satu Hotel di Bandung yang berkualitas dan menyediakan fasilitas untuk menunjang kebutuhan tamu adalah Grand Tebu Hotel Bandung merupakan hotel bintang 4 yang berlokasi di Pusat Kota Bandung tepatnya di Jl. L. L. R.E Martadinata No. 207 yang merupakan salah satu jalan utama di Kota Bandung, sehingga Grand Tebu Hotel mudah diakses dengan berbagai kendaraan. Grand Tebu Hotel Bandung memiliki 96 kamar yang menawarkan pemandangan kota yang indah, setiap kamar di Grand Tebu Hotel memiliki fasilitas yang memudahkan tamu untuk melihat pemandangan yang berlatar Kota Bandung. Pelayanan di Grand Tebu Hotel disediakan oleh beberapa departemen yaitu *housekeeping*, *food and beverage service*, *front office*, *food and beverage product (kitchen dan pastry)* dan lainnya. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang memiliki tujuan utama yaitu kepuasan tamu. Salah satunya adalah departemen *kitchen* yang bertugas untuk menyiapkan dan menghidangkan makanan untuk tamu lewat restoran.

Menurut Ruffino dan Bartono (2006), Dapur atau *kitchen* di suatu hotel adalah sentra produksi makanan yang bertanggung jawab mengolah makanan bagi tamu hotel atau penyediaan makanan matang bagi masyarakat luar, baik lewat restoran yang ada di dalam hotel, ataupun kegiatan lain seperti *catering* ke luar hotel dengan makanan yang dibuat hotel. Dalam proses menyiapkan makanan untuk dihidangkan kepada tamu, dapur harus dalam keadaan bersih karena pada dasarnya dapur sebagai tempat pengolahan makanan. Selain itu bahan

Makanan menjadi perhatian utama dalam pengolahan makanan untuk tamu. Bahan makanan yang diolah harus sesuai dengan SOP atau Standar Operasional Prosedur. *Kitchen* di hotel adalah sebagai salah satu representasi kualitas hotel sendiri melalui makanan yang disajikan oleh *kitchen* departemen. Peran *kitchen* departemen *kitchen* di Grand Tebu Hotel Bandung adalah untuk memastikan kebutuhan makanan untuk restoran, Tebu Hotel tercukupi dengan baik, dengan standar yang sesuai dengan yang berlaku di Grand Tebu Hotel. Hal tersebut adalah untuk menunjukkan kualitas makanan yang disajikan oleh *kitchen* sehingga dapat mencapai tujuan awal yaitu kepuasan tamu.

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 Fatimah (2015:51) tujuan utama dari penyusunan *Standard Operating Procedure* pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal.

Dalam mencapai target yaitu menghasilkan dan menghidangkan makanan dengan kualitas yang baik kepada tamu, tentunya harus memperhatikan bahan baku yang akan diolah menjadi makanan tersebut. Agar menghasilkan kualitas yang baik bahan baku makanan harus disimpan dan ditata dengan baik sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Penyimpanan bahan baku makanan tersebut harus diperhatikan tempat penyimpanannya disimpan di tempat yang aman dan benar, disimpan berdasarkan kegunaannya, harus memisahkan antara bahan makanan yang mudah rusak dan tidak, selain itu harus selalu dilakukan kontrol terhadap bahan makanan yang sudah busuk agar bahan makanan lain yang masih segar tidak terkontaminasi oleh bahan makanan yang busuk. Selain itu, diperlukan pengecekan secara berkala terhadap bahan makanan yang rusak dan dilakukan pendataan agar seluruh bahan makanan dapat terkontrol dan tidak mengeluarkan *cost* yang besar.

SOP di *kitchen* adalah salah satu bentuk acuan atau panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional berjalan dengan lancar. pada bahan

makanan dimulai dengan penyimpanan bahan makanan yang terbagi atas *perishable, non perishable dan grocery*. Penyimpanan bahan makanan di Grand Tebu Hotel Bandung terletak di dapur itu sendiri atau di tempat yang sama dengan proses pengolahan makanan, sehingga dibutuhkan perhatian lebih untuk kebersihan agar tidak kualitas makanan yang disajikan terjaga kualitasnya. Penyimpanan bahan makanan di Grand Tebu Hotel menggunakan sistem FIFO yaitu *first in first out* yaitu bahan makanan yang pertama masuk harus dikeluarkan atau digunakan pertama hal ini agar kualitas bahan makanan itu sendiri terjaga.

Menurut Sudarmadji (2003) bahwa “bahan pangan basah merupakan bahan pangan yang memiliki kadar air yang tinggi”. Bahan pangan basah dapat saja memiliki Aw (*Aktive Water*) yang tinggi maupun Aw (*Aktive Water*) yang rendah karena air dalam bahan pangan dapat dibedakan menjadi beberapa golongan yaitu air bebas, air yang terikat secara lemah, dan air dalam keadaan terikat kuat. Penyimpanan bahan pangan, tentu kita ingin barang tersebut nantinya tidak mengalami kerusakan saat diperlukan. Untuk itu, kita akan memerlukan suatu metode penyimpanan barang atau prosedur tertentu yang perlu diterapkan. metode penyimpanan barang yang biasa digunakan adalah Metode atau prosedur penyimpanan *First in First Out* (FIFO).

Selama penulis melaksanakan penelitian di *kitchen* Grand Tebu Hotel Bandung, penulis menjumpai beberapa kendala dalam proses penyimpanan bahan makanan seperti kurangnya penerapan metode FIFO atau *first in first out*, hal tersebut menyebabkan bahan makanan yang sudah lama tertimpa dengan bahan makanan yang baru hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan komunikasi biasanya hal tersebut dilakukan oleh *trainee*. Akibat dari kurang menerapkannya standar operasional yaitu metode FIFO pada penyimpanan bahan baku menyebabkan bahan makanan baru terkontaminasi oleh bahan baku yang sudah rusak. Selain itu penulis mendapatkan masalah lain dalam proses penyimpanan yaitu kurangnya tempat untuk menyimpan bahan makanan khususnya sayuran. *Container* yang digunakan untuk menyimpan sayuran terkadang jumlahnya terbatas yang menyebabkan terjadinya penumpukan dalam menyimpan sayuran. Sering dijumpai *chiller* untuk menyimpan sayuran suhunya tidak sesuai hal

tersebut menyebabkan *chiller* menghasilkan embun yang lebih banyak dan terkena sayuran sehingga membuat sayuran cepat rusak.

Berdasarkan uraian di atas maka penyimpanan makanan dengan sistem FIFO atau *first in first out* harus dilakukan dengan baik, dengan melaksanakan sistem FIFO maka tidak akan ada bahan makanan yang terbuang karena rusak dan sistem FIFO dipakai sebagai pemeriksaan alur barang. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menyusun Tugas Akhir dengan judul Penerapan Standar Operasional Prosedur *Kitchen* Departemen di Grand Tebu Hotel Bandung

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Standar Operasional Penyimpanan bahan Makanan di *kitchen* Grand Tebu Hotel Bandung ?
2. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur Penyimpanan bahan makanan di *kitchen* Grand Tebu Hotel Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk melihat standar operasional prosedur *kitchen*. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Standar Operasional Prosedur Penyimpanan bahan Makanan di *kitchen* Grand Tebu Hotel Bandung.
2. Untuk Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur Penyimpanan bahan makanan di *kitchen* Grand Tebu Hotel Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Prodi Perhotelan

Penelitian ini diharapkan dapat Bermanfaat untuk menambah

wawasan dan pengaplikasian standar operasional prosedur Penyimpanan makanan khususnya di departemen *kitchen*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengalaman sebagai rujukan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur penyimpanan di *kitchen*.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan penelitian dan sumber referensi mengenai standar operasional prosedur *kitchen* di Grand Tebu Hotel Bandung.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas penerapan Standar Operasional Prosedur sesuai yang berlaku.