

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu aset yang dapat menghasilkan pendapatan yang cukup besar. Pembangunan hotel sendiri bertujuan untuk menunjang nilai jual sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan. Hotel pada umumnya memiliki beberapa department yang dapat mendukung jalannya operasional hotel dengan baik, seperti: *Human Resources Department, Sales and Marketing, Accounting, Front Office, Housekeeping, Engineering, Security Department, Recreation Department dan Food & Beverage Department*. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang saling berhubungan.

Hilton Hotel Bandung sebagai salah satu hotel bintang lima di kota Bandung memiliki standard tinggi dalam pelayanan, termasuk dalam operasional dapur banquet. Kegiatan seperti pernikahan, seminar, konferensi, hingga *corporate gathering* yang diselenggarakan di hotel ini membutuhkan sistem operasional yang efisien, terkoordinasi, dan profesional. Proses mulai dari perencanaan menu, persiapan bahan, pengolahan, hingga penyajian, harus dilakukan dengan standar yang konsisten agar kepuasan tamu tetap terjaga.

Melihat dari beberapa departemen tersebut dapat disimpulkan bahwa industri perhotelan tidak hanya menawarkan akomodasi atau penginapan saja, tetapi juga memberikan layanan makanan dan minuman yang berhunungan dengan persiapan dan penyajian berbagai jenis makanan maupun minuman yang akan disajikan kepada para konsumen, salah satunya yaitu bagian *banquet kitchen departemen* yang ada di hilton hotel bandung yang memiliki tanggung jawab atas produk makanan yang akan disajikan serta bertanggung jawab atas makanan yang disajikan dalam acara tertentu seperti

pernikahan, seminar, rapat dan acara hotel lainnya. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan penulis mengambil judul tersebut dalam laporan tugas akhir praktik kerja lapangan yang dilakukan selama 6 bulan di Hilton Hotel Bandung.

Namun, selama melaksanakan program magang, penulis menemukan bahwa operasional di banquet kitchen memiliki tantangan tersendiri. Tantangan tersebut meliputi ketepatan waktu, jumlah tamu yang fluktuatif, keterbatasan ruang dan waktu, serta pentingnya koordinasi antar departemen seperti kitchen, banquet service, purchasing, dan housekeeping. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana implementasi operasional di banquet kitchen dilakukan secara nyata di lapangan.

Melalui tugas akhir ini, penulis ingin mengkaji lebih jauh bagaimana implementasi operasional di Banquet Kitchen Hilton Hotel Bandung dilakukan, serta sejauh mana efektivitas dan efisiensinya dalam mendukung kelancaran acara yang diselenggarakan di hotel. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem kerja di dunia perhotelan, khususnya dalam pengelolaan dapur banquet yang profesional.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi operasional di *Banquet Kitchen* Hilton Hotel Bandung dalam menunjang kegiatan *banquet*?
2. Bagaimana solusi dan strategi yang diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala dalam kegiatan operasional di *Banquet*?

Solusi dari rumusan masalah yang penulis ambil yaitu:

1. Implementasi operasional di *Banquet Kitchen* Hilton Hotel Bandung mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan proses penyediaan makanan dan minuman dalam skala besar. Operasional ini tidak hanya terbatas pada kegiatan memasak, tetapi juga mencakup tahap perencanaan, koordinasi antar departemen, manajemen waktu, hingga pengawasan kualitas.

Untuk menunjang kelancaran operasional, Hilton Hotel Bandung menerapkan sistem kerja berbasis Standar Operasional Prosedur (*SOP*) yang terstruktur untuk semua lini pekerjaan. Setiap staf diwajibkan mengikuti *SOP* dalam melakukan tugasnya. Selain itu, pihak manajemen rutin mengadakan pelatihan dan *briefing* harian agar seluruh tim memiliki pemahaman yang sama terhadap standar kualitas pelayanan dan tanggung jawab masing-masing.

2. Strategi utama yang digunakan oleh Hilton Hotel Bandung untuk menjaga kualitas operasional adalah dengan menerapkan prinsip efisiensi, koordinasi aktif, dan pengawasan berkelanjutan.

1. **Briefing dan evaluasi rutin:** Dilakukan sebelum dan sesudah setiap acara untuk membahas kesiapan operasional dan melakukan perbaikan dari *feedback* yang diterima.
2. **Penggunaan teknologi:** Sistem informasi internal digunakan untuk pencatatan order, distribusi bahan baku, dan pemantauan progres kerja.
3. **Training dan peningkatan kapasitas staf:** Karyawan diberikan pelatihan secara berkala agar mampu menghadapi tekanan kerja serta memiliki fleksibilitas dalam menangani berbagai jenis acara.
4. **Manajemen logistik yang terencana:** Bahan baku dikelola melalui sistem *inventory* yang memungkinkan prediksi kebutuhan secara lebih akurat berdasarkan jenis acara dan jumlah peserta.

1.3 Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi operasional di *Banquet Kitchen* Hilton Hotel Bandung serta untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung dan menghambat kelancaran operasional tersebut. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan secara rinci pelaksanaan operasional di *Banquet Kitchen* Hilton Hotel Bandung, mulai dari proses perencanaan, pengadaan bahan, pengolahan, hingga penyajian makanan pada acara banquet.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis prosedur kerja yang diterapkan di setiap tahapan operasional, serta menilai sejauh mana prosedur tersebut berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang sering dihadapi oleh tim *Banquet Kitchen* dalam pelaksanaan operasional, baik yang bersifat teknis maupun *non-teknis*.
4. Untuk mengevaluasi solusi dan strategi yang telah diterapkan oleh Hilton Hotel Bandung dalam mengatasi berbagai kendala operasional, serta menilai efektivitas dari strategi-strategi tersebut.
5. Untuk memberikan masukan dan rekomendasi konstruktif bagi pengembangan sistem kerja dan manajemen dapur banquet agar operasional dapat berjalan lebih efisien, profesional, dan mampu menjaga kepuasan tamu.

1.4 Penjadwalan Kerja

Tabel 1. 1 Contoh Tabel Pelaksanaan Kerja

NO	Deskripsi Kegiatan	febuari				maret				april				mei				juni				juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Orientasi																								
2.	Pendampingan persiapan kerja																								
3.	Pelaksanaan magang (<i>kitchen departemen</i>)																								
4.	Penyusunan laporan																								

Sumber : dokumen pribadi