

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat dinamis dan kompetitif, berperan penting dalam perekonomian global. Menurut Rumambi (2016), industri perhotelan adalah bentuk interaksi intens antara karyawan dan konsumen. Setiap kesalahan operasional dapat dianggap sebagai kerugian dan menurunkan nilai aset merek di mata konsumen. Oleh karena itu, pelayanan terbaik kepada konsumen menjadi lebih menguntungkan daripada strategi pemasaran lain seperti diskon atau program promosi. Dalam konteks ini, manajemen merek hotel memainkan peran penting dalam membangun citra perusahaan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Krisnawati et al. (2015) mengemukakan bahwa citra merek hotel yang kuat dapat mempengaruhi kinerja hotel secara signifikan, karena konsumen cenderung memilih hotel dengan citra merek yang baik dan terpercaya .

Dalam industri perhotelan, penerapan Standard Operating Procedure (SOP) menjadi elemen penting dalam menjamin konsistensi dan kualitas layanan, khususnya di bidang Food & Beverage (F&B) service. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mengatur setiap tahapan pelayanan, mulai dari persiapan, penyajian, hingga penanganan keluhan tamu. Menurut Hanafiah et al. (2020), pelaksanaan SOP yang baik mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperkuat pengalaman pelanggan. Di lingkungan lounge hotel seperti Bar Piano Lounge Hotel Dorsett Grand Subang, peran pramusaji sangat vital dalam merepresentasikan citra hotel melalui layanan yang diberikan. Dengan penerapan SOP yang terstruktur dan implementasi yang disiplin, pramusaji dapat memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan sesuai standar internasional. Hal ini tidak hanya mendukung kepuasan tamu, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan daya saing hotel dalam jangka panjang.

Didalam hotel terdapat beberapa department kerja, salah satunya yaitu, Departemen Food and Beverage (F&B) merupakan salah satu bagian terpenting dalam operasional hotel yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyediaan makanan dan minuman. Menurut Jones dan Lockwood (2004), departemen F&B berkontribusi signifikan terhadap pendapatan hotel sekaligus mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan departemen F&B harus menerapkan standar layanan yang tinggi dan efisien agar dapat memenuhi harapan tamu dan menjaga reputasi hotel. Selain itu, sebagai bagian yang sangat intensif dalam interaksi dengan tamu, departemen F&B membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik dan kerja sama tim yang solid agar operasional berjalan lancar (Kusumaningrum, 2017). Penelitian oleh Brown et al. (2015) juga menekankan pentingnya pelatihan staf dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat untuk menjaga kualitas layanan di departemen F&B, yang berujung pada peningkatan kepuasan pelanggan dan pendapatan hotel. Dengan perkembangan tren konsumen dan teknologi, inovasi dalam penyajian makanan dan minuman serta pelayanan semakin menjadi kebutuhan utama untuk mempertahankan daya saing hotel dalam industri perhotelan global (Lee & Kang, 2020). Oleh karena itu, pengembangan departemen F&B yang adaptif dan inovatif sangat krusial untuk kesuksesan jangka panjang sebuah hotel.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dapat dimulai dari pendidikan. Telkom University dengan program studi D3 Perhotelan memberi kesempatan bagi mahasiswa/i untuk melakukan praktik kerja lapangan (magang) selama 6 bulan di industri pariwisata khususnya perhotelan. Dengan diadakannya program magang di industri ini diharapkan agar mahasiswa/i dapat dilatih untuk merasakan bekerja dalam situasi kerja yang sesungguhnya di bidang pariwisata atau perhotelan. Diharapkan pula dengan melakukan program magang ini dapat mengasah dan mengembangkan kemampuan yang telah didapatkan sebelumnya

di perkuliahaan dan juga secara praktik maupun teori di industri yang nyata, sehingga mahasiswa/i dapat menjadi tenaga kerja yang memiliki sikap proffesional dan juga attitude maupun skill yang baik yang dapat bermanfaat untuk nantinya. Pada kesempatan kali ini penulis mendapatkan kesempatan melaksanakan praktik kerja lapangan di Hotel Dorsett Grand Subang Jaya Malaysia. Hotel Dorsett Grand Subang menjadi salah satu hotel yang menerima mahasiswa untuk melakukan kegiatan magang salah satunya dari kampus Telkom University. Penulis mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja industri di bagian FnB Service department. Dalam posisi ini penulis dapat mempelajari tentang cara melayani tamu dan juga bartender dan barista.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

1. Bagaimana prosedur kerja tetap pramusaji F&B service department di bar piano lounge hotel dorsett grand subang Malaysia?
2. Bagaimana implementasi kerja tetap pramusaji F&B service department di bar piano lounge hotel dorsett grand subang Malaysia?

1.3 Tujuan

Tujuan dari laporan Implementasi prosedur kerja tetap pramusaji f&b service department di bar piano lounge hotel dorsett grand subang Malaysia, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menilai efektivitas penerapan prosedur kerja tetap (SOP) dalam pelayanan F&B oleh pramusaji di Bar Piano Lounge Hotel Dorsett Grand Subang.
2. Mengidentifikasi kesesuaian antara praktik kerja pramusaji dan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel.
3. Mengetahui hambatan dan kendala yang dohadapi pramusaji dalam mengimplementasikan prosedur kerja tetap saat bertugas.

1.4 Penjadwalan Kerja

Penulis telah melaksanakan Magang Industri di Hotel Dorsett Grand Subang Jaya Selangor Malaysia selama 6 (enam) bulan di department F&B Service Restoran. Waktu Pelaksanaan dimulai dari 17 Oktober - 2024- 07 Apri 2025. Sistem kerja yang berlaku yaitu 6:1 (6 hari bekerja, 1 hari libur). Dengan jam kerja selama 8 jam/hari dan istirahat 45 menit. Shift kerja yang penulis alami yaitu morning shift (pukul 10.00), middle shift (pukul 12.00), dan afternoon shift (pukul 15.00) dan penulis biasanya diberikan off day setiap hari minggu.

Tabel 1. 1 Tabel Pelaksanaan Kerja

Deskripsi Kerja	Jun		Ockt			Nov				Des				Jan				Feb				March				Apr	
	1	2	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Interview																											
Penerimaan Magang																											
Penyesuaian lingkup kerja																											
Kegiatan magang																											
Handling guest and all preparation																											
Chrismast Event																											
New year Event																											
Valentine Event																											
Cny event																											
Open house lebaran																											
Akhir Magang																											

Sumber : Olahan Penulis