

# BAB I

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata sebagai suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, karena pariwisata dapat menciptakan nilai tambah barang atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik produk yang nampak (tangible product) dan yang tidak nampak (intangible product).

Menurut Norval, wisatawan adalah orang yang memasuki wilayah negara asing dengan tujuan apapun asal bukan untuk tinggal menetap, atau melakukan usaha yang teratur, dan mengeluarkan uangnya di negara yang dikunjungi serta tidak memperoleh uang dari negara tersebut (Pendit, 1991:10) dalam Agus Sulastiyono (2004:4).

Wisatawan tidak hanya diperuntukan bagi orang yang memasuki negara asing saja, melainkan untuk orang yang bepergian dari daerah yang satu ke daerah lain di negara sendiri. Wisatawan terbagi atas mancanegara dan nusantara.

Pariwisata juga merupakan aktivitas dan interaksi manusia dengan lingkungannya. Interaksi tersebut dilakukan melalui penghayatan, harapan-harapan serta keinginan-keinginan terhadap lingkungan tersebut sehingga dapat memberikan rasa kepuasan. Untuk lebih lanjutnya Mc. Intosh dan Goeldner dalam Agus Sulastiyono (2004:4) mendefinisikan pariwisata sebagai berikut:

“Sekumpulan fenomena dan hubungan yang tumbuh dari interaksi antara para wisatawan (para pelancong), para pengusaha dan pemerintah dan masyarakat tuan rumah. Interaksi itu terjadi dalam suatu proses dimana pemerintah dan masyarakat tuan rumah berusaha untuk mempengaruhi para wisatawan dan pengunjung lainnya untuk singgah di tempat atau daerah atau Negara yang mereka kunjungi. Kepariwisataan adalah sekumpulan kegiatan-kegiatan, pelayanan-pelayanan, dan industri-industri yang dapat memberikan pengalaman-pengalaman perjalanan”.

Menurut Murphy dalam Agus Sulastiyono (2004:5) “Pariwisata merupakan gejala ekonomi karena adanya permintaan dari pihak wisatawan dan penawaran dari pemberi

jasa pariwisata (biro perjalanan, penginapan, rumah makan) atas produk dan berbagai fasilitas terkait”.

Wisatawan yang melakukan perjalanan memerlukan kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan menghabiskan waktu lebih dari 24 jam. Maka, berkembanglah berbagai jenis angkutan, rumah makan, biro perjalanan, penginapan, dan sarana lainnya. Dimana diantara berbagai jenis penginapan ada yang disebut dengan hotel.

Menurut Hotel Proprietors Act, 1956 dalam Agus Sulastiyono (2004:5) hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makan, minum dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Sebagai salah satu tindakan pemerintah yang bertujuan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, menurut Agus Sulastiyono (2004:6) pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I, Pasal 1, Ayat (b) dalam Surat Keputusan tersebut menyebutkan bahwa:

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, antara lain adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di Restoran Hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan kuantitas dan biaya produk.

Berdasarkan fungsi tersebut maka ruang gerak aktivitas bagian makan dan minuman bisa dibagi menjadi dua fungsi ruang, yaitu ruang atau area yang dapat menghasilkan keuntungan atau disebut the revenue-producing areas, seperti restaurant,

bar, lounge, service banquette. Kedua adalah ruang atau area yang memberikan dukungan atau support dalam memberikan pelayanan atau disebut the support service area, seperti dapur (kitchen), gudang minuman anggur dibawah tanah (cellar), dan gudang umum (store), stillroom, tempat cuci peralatan makan dan memasak (dishwashing). Di dalam melaksanakan fungsinya, kedua ruang atau area tersebut bekerja secara sinergis yang merupakan satu kesatuan, walaupun letaknya biasanya terpisah.

Karena aktivitas-aktivitasnya yang berkaitan dengan penyedia pelayanan makanan dan minuman, maka bagian makanan dan minuman ini dapat diartikan sebagai suatu bagian hotel yang paling kompleks dalam arti ketersediaan jumlah karyawan yang dibutuhkan, perhitungan pendapatan dan biaya, serta pengendalian yang harus dilakukan oleh manajemen.

Kota Manado merupakan salah satu kota di Indonesia yang mengandalkan pendapatannya dari sektor pariwisata. Manado tidak hanya dikenal oleh wisatawan nusantara saja, Manado juga dikenal oleh wisatawan mancanegara hal itu terbukti dari tingginya jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Manado. Tingginya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Manado, menyebabkan banyak didirikannya hotel untuk memberikan kenyamanan para wisatawan yang datang ke kota Manado.

Hotel Aryaduta Manado merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di jalan Pierre Tendan Kota Manado. Selain menyediakan kenyamanan bagi para pengunjung hotel aryaduta juga menyajikan makanan yang bercita rasa tinggi baik tradisional dan mancanegara. Salah satu makanan yang menjadi unggulan untuk menjamu tamu adalah dari produk pastry.

“Patiseri” merupakan salah satu pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue. Patiseri berasal dari Bahasa Perancis yaitu “*Pâtisserie*” yang artinya kue-kue. Dengan demikian patiseri departemen dapat diartikan sebagai “departemen yang bertugas untuk mengolah dan memproduksi kue baik kue kontinental, oriental maupun kue Indonesia mulai dari persiapan, pengolahan sampai pada penyajiannya”. ( Faridah, 2008 : 6 )

Dalam kegiatan operasionalnya standar operasional baik dalam pengolahan, penyimpanan dan Pemilihan bahan baku dalam membuat suatu produk pastry menjadi penentu penting dalam menghasilkan cita rasa produk tersebut. Tidak hanya itu, kualitas,

tempat penyimpanan, alat dan cara mengolah bahan baku akan mempengaruhi cita rasa produk. Produk pastry di Hotel Aryaduta Manado harus diproduksi sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Untuk dapat menentukan standar yang sudah ditentukan, diperlukan prosedur standar operasional dalam membuat produk pastry. Ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam prosedur standar operasional harus dilakukan untuk mendapatkan kualitas produk yang konsisten. Pengalaman dan kemampuan setiap karyawan dalam membuat produk pastry yang sesuai dengan prosedur standar operasional pastinya mendukung kualitas produk tersebut. Dalam pelaksanaan prosedur standar operasional akan ditemukan masalah dari faktor teknis dan internal. Masalah yang muncul ini dapat diminimalisir dengan adanya prosedur standar operasional. Bukan berarti dengan menjalankan prosedur standar operasional kualitas produk akan terjaga seratus persen. Oleh sebab itu penulis tertarik mengangkat judul : **Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Memertahankan Kualitas Produk Pastry Di Hotel Aryaduta Manado.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan judul yang akan diangkat maka dalam penulisan rumusan masalah dapat ditentukan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas produk pastry di Hotel Aryaduta Manado?
2. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur Pastry department di Hotel Aryaduta Manado

## **1.3 Tujuan**

Tujuan mengangkat judul Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Memertahankan Kualitas Produk Pastry Di Hotel Aryaduta Manado ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis mekanisme standar operasional prosedur pembuatan produk pastry di Hotel Aryaduta Manado.
2. Mengetahui dan menganalisis kualitas produk pastry di Hotel Aryaduta Manado.

3. Menentukan acuan dan toleransi kualitas produk pastry dalam prosedur standar operasional di Hotel Aryaduta Manado serta analisisnya.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

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

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Bagi jurusan perhotelan kegunaan penelitian untuk referensi bagi prodi perhotelan tentang SOP yang ada di hotel.

2. Bagi Penulis

Bagi penulis kegunaan penelitian ini untuk mengevaluasi masalah yang harus ditingkatkan dalam mempertahankan kualitas produk pastry.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Bagi peneliti kegunaan penelitian untuk mengetahui lebih lanjut.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Peneliti ini sebagai rekomendasi atau masukan bagi pemerintah dalam mengembangkan hotel khususnya di Kota Manado

Sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas hotel.