

## BAB I PENDAHULUAN

---

### 1.1. Latar Belakang

Hotel sebagai sektor penunjang dalam kegiatan pariwisata dan sebagai tempat tinggal sementara yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman selama wisatawan melakukan perjalanan. Industri hotel disamping memiliki ciri-ciri khas sebagai industri pariwisata pada umumnya, juga memiliki karakteristik yang membedakan dengan industri lain. Karakteristik itu antara lain industri hotel tergolong industri yang padat modal dan padat karya, industri hotel dipengaruhi oleh perubahan yang terjadi diberbagai sektor, industri hotel menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana produk itu dihasilkan. Industri hotel bekerja selama 24 (dua puluh empat) jam tanpa mengenal libur dalam melayani tamu, industry hotel menganggap dan memperlakukan tamu sebagai raja.

Di dalam sebuah hotel terdapat *department-department* yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan, sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik. *Department* tersebut dibagi menjadi beberapa bagian seperti *Front Office Department*, *Accounting Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department* dan lainnya. Salah satu *department* yang keberadaannya sangat penting adalah *Food & Beverage Department*, yang mana merupakan penghasil tertinggi setelah kamar hotel, dimana *department* ini dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*.

Kedua *department* ini memiliki hubungan yang sangat erat contohnya, dalam menyediakan dan menyajikan makanan. Bagian pengolahan makanan dan minuman merupakan salah satu bagian mutlak yang harus ada di setiap hotel berbintang 5 (lima). Pelaksanaan penyediaan, pengolahan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman berada dibawah tanggung jawab *Food & Beverage Department* hotel. Selain menjual makanan dan minuman, *Food & Beverage Departement* juga melakukan 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 dan melakukan perhitungan *cost* setiap *item*nya.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas *Pastry* yang merupakan salah satu dari bagian *Food & Beverage departement* sangat berperan dalam kelancaran oprasional hotel berbintang. *Pastry* di Sheraton Bandung Hotel and Towers bertugas melayani kebutuhan makanan penutup (*dessert*) bagi para tamunya yang biasanya hotel menyediakan *breakfast, lunch, coffe break, a'la carte* dan *dinner* setiap harinya. Dilihat dari fungsi *Pastry* itu sendiri yang harus menyiapkan berbagai macam kue dan roti yang dibutuhkan tamu dengan sempurna, oleh karena itu harus ditunjang dengan fasilitas serta kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam proses pengolahan makanan yang akan disajikan untuk tamu.

*Pastry* harus memiliki *equipment* dan *utensil* yang lengkap agar dapat bekerja dengan *efektif* dan *efisien* untuk penyajian dalam menunjang kepuasan tamu terhadap produk *pastry* di sebuah hotel. Dalam pembuatan kue di sebuah hotel, *cook* diharapkan memiliki kemampuan yang berkompeten dibidangnya sebab apabila dalam pembuatan dan penyajian makanan tidak menarik dan tidak berkualitas maka tentu saja akan menurunkan kualitas makanan di hotel tersebut. Setiap makanan yang disajikan tentu memiliki standard porsinya dimana setiap bahan makanan tersebut sudah ditentukan jumlah dan komposisinya maka dari itu setiap kegiatan operasional di dapur *pastry* memerlukan *equipment* dan *utensil* yang memadai agar makanan yang diolah memenuhi standar resep serta menghemat waktu dalam pembuatannya.

Seharusnya hotel berbintang 5 (lima) harus memiliki data ketersediaan *equipment* dan *utensil* melalui *weekly inventory*, sehingga dapat diketahui fungsi dan kegunaan dari *equipment* dan *utensil* dengan yang diperlukan untuk membuat produk yang akan diproduksi secara rutin. Yang bertujuan dapat mengetahui kondisi peralatan dan peralatan apa saja yang harus ditambah. Pada kenyataannya di dapur *pastry* Sheraton Bandung Hotel and Towers, banyak dari *staff*nya yang tidak menggunakan peralatan sesuai prosedur terutama di dapur *pastry*, hal tersebut menyebabkan banyak terjadi pemakaian alat yang tidak sesuai dengan fungsinya dan menyebabkan menurunnya kondisi peralatan yang ada.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibicarakan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mencari solusi dan mengetahui akar masalah kekurangan *Equipment* dan *Utensil* sebagai Proyek Akhir dengan judul : **“Ketersediaan *Equipment* dan *Utensil* Dalam Menunjang Kegiatan Operasional di Dapur *Pastry* Sheraton Bandung Hotel and Towers Tahun 2016”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

- 1 Berapa jumlah kebutuhan *equipment & utensil* yang seharusnya dimiliki oleh dapur *Pastry* Sheraton Bandung Hotel and Towers ?
- 2 Bagaimana Prosedur yang harus diikuti oleh *cook* dalam menggunakan *equipment & utensil* serta menangani kerusakan dan kehilangan di dapur *Pastry* Sheraton Bandung Hotel and Towers ?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

1. Mengidentifikasi dan menganalisis jumlah kebutuhan *equipment* dan *utensil* yang seharusnya dimiliki oleh dapur *pastry* Sheraton Bandung Hotel and Towers.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis prosedur yang harus diikuti oleh seorang *cook* dalam menggunakan *equipment* dan *utensil* serta menangani kerusakan dan kehilangan di dapur *pastry* Sheraton Bandung Hotel and Towers.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini sebagai rekomendasi atau masukan yang bermanfaat khususnya bagi dapur *pastry* Sheraton Babdung Hotel and Towers dan juga bagi kemajuan dunia pariwisata dan perhotelan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Bagi Jurusan Perhotelan

Penelitian ini digunakan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama diperkuliahan, dalam bentuk implementasi terhadap ketersediaan *equipment* dan *utensil* dalam menunjang kegiatan operasional di dapur *pastry* Sheraton Bandung Hotel *and Towers*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis ketersediaan *equipment* dan *utensil* dalam menunjang kegiatan operasional di dapur *pastry* Sheraton Bandung Hotel *and Towers*.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi pada program Diploma III Telkom University Bandung.

