

## BAB I

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Jawa Barat sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Kota ini merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya menurut jumlah penduduk. Kota Bandung hingga kini masih menjadi tujuan wisata bagi banyak wisatawan. Sebagai tujuan wisata, kota Bandung memiliki segalanya, dari wisata belanja, wisata kuliner, serta berbagai pilihan objek wisata yang bervariasi. Oleh karena itu, pada saat akhir pekan khususnya pada hari libur panjang, warga dari luar kota Bandung beramai-ramai untuk datang ke kota Bandung. Sehingga untuk memfasilitasinya diperlukan sarana dan prasarana yang dapat menambah kenyamanan para wisatawan pada saat berwisata di kota Bandung seperti hotel, restoran, dan fasilitas umum lainnya.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar kepada para wisatawan yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011:5). Di hotel terdapat beberapa departemen seperti *front office*, *housekeeping*, *marketing and sales departement*, *accounting*, *engineering* dan *food and beverage departement*. *Food and beverage departement* terbagi menjadi dua yaitu *f & b service* dan *f & b produk*. *F & B produk* bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait. Salah satu nya adalah *departement pastry*, *pastry* bertanggung jawab mengelola makanan penutup seperti *pudding*, *ice cream*, *chocolate*, *cookies*, dan aneka kue.

Di hotel Holiday Inn Bandung pastry mempunyai menu A'la Carte, salah satunya adalah Colenak Dago. Colenak adalah hidangan makanan yang terbuat dari "peuyeum" atau tape singkong yang dibakar dan disiram dengan saus gula aren dan parutan kelapa. Makanan ini adalah salah satu makanan khas kota Bandung. Kualitas colenak yang baik adalah menggunakan tape singkong yang empuk dan lembut. Kualitas produk untuk menghasilkan produk colenak yang berkualitas menurut teori Marsum (2005:159) *quality of item* yaitu

memperhatikan *flavor* (rasa), *consistency* (kemantapan), *texture /form/shape* (bentuk), *nutritional content* (kandungan gizi), *visual appeal* (penampilan), *aromatic appeal* (aroma), dan *temperature* (suhu). Dari kualitas colenak yang baik akan membuat orang menyukainya, namun kualitas colenak di hotel Holiday Inn Bandung terkadang keras disebabkan oleh tape singkong yang dikirim oleh *supplier* yang bertekstur keras dan tidak adanya pengecekan dari *Commis* sehingga membuat kualitas dari colenak tersebut menjadi kurang baik.

Berdasarkan latar belakang pada permasalahan di atas dan pentingnya kualitas produk. Penulis tertarik untuk membahas tentang kualitas menu *a'la carte pastry* colenak dago dan selanjutnya penulis menuangkan dalam penulisan tugas akhir yang selanjutnya di beri judul :

**“Kualitas Produk Menu A’la Carte Pastry Di Hotel Holiday Inn Bandung ( Kasus Yang Menjadi Star & Dog Di Hotel Holiday Inn Bandung )”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas produk *pastry* Colenak Dago dalam menu *A’la Carte* di Hotel Holiday Inn Bandung ?
2. Bagaimana tingkat penjualan produk *pastry* Colenak Dago dalam menu *A’la Carte* di Hotel Holiday Inn Bandung ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk *pastry* colenak dago dalam menu *A’la Carte* di Hotel Holiday Inn Bandung
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat penjualan produk *pastry* colenak dago dalam menu *A’la Carte* di Hotel Holiday Inn Bandung

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

#### a. Bagi Prodi Perhotelan

Penelitian ini digunakan untuk menerapkan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan dalam bentuk implementasi terhadap kualitas produk *A'la Carte pastry* di Hotel Holiday Inn Bandung.

#### b. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis terutama terhadap kualitas *colenak dago* dalam menu *A'la Carte pastry* di Hotel Holiday Inn.

#### c. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis di bidang produk khususnya Departemen *Pastry* atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Dapat memberikan masukan positif berupa data atau informasi kepada pihak restoran dalam upaya pengembangan usahanya dan peningkatan keberhasilan hotel agar dapat meningkatkan dalam upaya pengembangan serta peningkatan keberhasilan dalam mengelola restorannya.