

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung adalah kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Barat, dan terbesar ke tiga di Indonesia. Sekaligus menjadi ibu kota provinsi Jawa Barat. Kota Bandung berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Barat di sebelah utara. Berbatasan dengan Kota Cimahi di sebelah Barat. Berbatasan dengan Kabupaten Bandung di sebelah Timur, dan berbatasan dengan Kabupaten Bandung di sebelah Selatan. ([Pemerintah Kota Bandung](#))

Kondisi topologi yang unik menjadikan Kota Bandung sebagai kota yang banyak dikunjungi oleh wisatawan sejak dulu. Selain itu, Kota Bandung memiliki berbagai potensi wisata lainnya seperti bangunan bersejarah, budayanya, serta makanan khas daerahnya. Daya tarik inilah yang menjadikan banyaknya wisatawan berdatangan ke Kota Bandung. Dengan potensi yang seutuhnya yang masih bisa dikembangkan sudah selayaknya Kota Bandung menjadi kota wisata. ([Potensi Bandung sebagai Kota Wisata Halaman 1 - Kompasiana.com](#))

Meskipun Kota Bandung tidak memiliki potensi keindahan alam sebagai daya tarik utama pariwisata ekologi, namun, letak geografis Kota Bandung sangat strategis sebagai penunjang kebutuhan wisata di daerah sekitar Kota Bandung, seperti kebutuhan penginapan (Hotel), kebutuhan berbelanja (mal), dan kebutuhan kuliner (pasar kuliner). ([Potensi Geografis dan Komunitas bagi Wisata di Kota Bandung | kumparan.com](#))

Letak Kota Bandung yang sangat strategis membuat kota ini memiliki penunjang kebutuhan wisata di dalamnya seperti banyaknya tempat

penginapan atau hotel. Salah satunya yakni pada tahun 2008 diresmikan sebuah hotel bintang 5 yang memiliki kualitas luar biasa yakni Padma Hotel Bandung yang sebelumnya sudah mengalami beberapa kali perpindahan kepemilikan.

Beralamat di Jalan Ranca Bentang No. 56 – 58, Ciumbuleuit, Bandung, Jawa Barat, terletak di lereng bukit Padma Hotel Bandung menawarkan pemandangan pegunungan yang menakjubkan dan lokasi yang strategis. Hotel bintang 5 ini mudah dijangkau dari Bandara Husein Sastranegara dengan waktu tempuh kurang lebih 20 menit berkendara. Terinspirasi oleh keindahan Parahyangan, Padma Hotel Bandung menawarkan pemandangan gunung yang spektakuler, kamar yang elegan dan keramahan yang luar biasa yang diwujudkan oleh Layanan *Butler* 24 jam dengan pengalaman bersantap yang memanjakan mulai dari sarapan, makan siang, teh sore hingga makan malam.

Padma Hotel Bandung memiliki visi dan misi. Visi Padma Hotel Bandung yaitu *“To be recognize as the leading hotel within five stars hotel in Bandung by the end of 2022”*. Misi Padma Hotel Bandung yaitu *“To provide and unique, beautiful, exceptional hotel experience for our guest that greetly their expectations”*. Padma Hotel Bandung memiliki *tagline* *“Experience Nature in Total Comfort”*. *Tagline* ini memiliki arti bahwa Padma Hotel Bandung selalu memperhatikan tanggapan tamunya.

*Food and Beverage Service* merupakan salah satu departemen di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. *Food & Beverage Service* adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial.

Salah satu faktor yang menjadikan Hotel Padma Bandung bisa menjadi salah satu hotel terbaik dan memiliki kualitas yang bagus adalah prosedur standar operasional yang dimiliki oleh Hotel Padma Bandung. SOP yang terstruktur dan berkualitas yang dimiliki Hotel Padma Bandung membantu operasional kerja menjadi mudah, tertib, dan terkesan rapih.

*Standard Operating Procedure* atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasional adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Manfaat *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sebagai landasan atau pedoman dalam menjalankan tugas, alat ukur kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri karyawan dalam melakukan setiap langkah kerja.

Penerapan SOP di Hotel Padma Bandung dilakukan oleh seluruh karyawannya. Penerapan SOP di Hotel Padma Bandung yang baik seperti seragam yang dikenakan, tata tertib, SOP *breakfast operational*, dan SOP *afternoon tea operational*. Hotel Padma Bandung memiliki standar operasional prosedur yang wajib diterapkan oleh seluruh karyawannya. Dengan adanya SOP selain menjadikan Hotel Padma Bandung memiliki kualitas pelayanan yang baik, di balik itu semua terdapat beberapa kendala yang dialami oleh karyawannya di dalam pelaksanaan operasional kerja.

Walaupun demikian, terdapat beberapa kendala yang dijumpai oleh penulis saat melaksanakan operasional kerja di Hotel Padma Bandung khususnya pada *Food and Beverage Service Department*. Salah satu kendala yang terdapat dalam pelaksanaan pada operasional Hotel Padma Bandung yakni penerapan SOP yang tidak sesuai dengan ketentuannya. Terdapat beberapa staff bahkan trainee sendiri yang terkadang tidak menerapkan SOP pada saat melaksanakan operasional kerja. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai tinjauan

operasional kerja Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Padma Bandung.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverages Service di Hotel Padma Bandung ?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department Food and Beverages Service di Hotel Padma Bandung?
3. Bagaimana kendala pada penerapan standar operasional prosedur bar di Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui Tinjauan Operasional Kerja Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung.
2. Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung.
3. Untuk mengetahui kendala pada penerapan standar operasional prosedur bar di Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

##### 1. Bagi Program Studi D3 Perhotelan Telkom University

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/I sebagai wawasan baru dan gambaran terhadap standar operasional prosedur pelayanan khususnya di Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung.

##### 2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang standar operasional prosedur Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung.

##### 3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai standar operasional Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini sebagai inovasi dalam penerapan standar operasional prosedur Departemen Food and Beverage Service.

2. Penelitian ini sebagai referensi terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur Departemen Food and Beverage Service.

3. Penelitian ini sebagai acuan untuk menghadapi kendala terhadap standar operasional prosedur bar di Departemen Food and Beverage Service.