

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandung adalah Ibu kota dari provinsi Jawa Barat yang disebut sebagai kota kembang karena keindahan alamnya. Kota Bandung juga mendapat julukan *Paris Van Java*. *Paris Van Java* sendiri merupakan julukan pada periode kolonial belanda untuk Kota Bandung, yang mana artinya “Paris dari Jawa”, sebutan ini disandang sekitar tahun 1920 hingga 1925 (Rahmawati, 2015).

Kota Bandung dikenal pula sebagai sentral belanja dan acuan trend fashion di Indonesia. Kota ini memiliki banyak tempat belanja seperti mall, distro atau *factory outlet*. Kota kuliner juga disandang oleh Bandung sebab wisata kuliner yang tersebar luas di area kota Bandung. Di tahun 2007, beberapa perkumpulan Lembaga Swadaya Masyarakat Internasional menobatkan Bandung sebagai proyek percontohan kota paling kreatif di Asia bagian Timur. Pada saat ini, Kota Bandung masih menjadi tujuan utama pariwisata dan pendidikan.

Kota Bandung telah mencapai peningkatan yang sangat pesat di bandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Agar kegiatan pariwisata berjalan dengan baik, maka diperlukan layanan penyedia sebagai penunjang kebutuhan para wisatawan yaitu Perusahaan jasa yang mampu mengakomodir tersebut biasa kita sebut dengan hotel. hotel berfungsi sebagai penunjang kebutuhan para wisatawan, menyediakan fasilitas dan pelayanan pemalaman, minuman dan makanan juga pelayanan lainnya.

Hotel Courtyard by Marriott Bandung ialah salah satu hotel, dimana posisinya di pusat kota Bandung. terletak di lokasi yang paling strategis di Kota Bandung di Jalan Ir. H. Juanda 33, Bandung Dago yang dikelola oleh Marriott Internasional dan dimiliki oleh PT Sanbe Karya persada.

Hotel Courtyard by Marriott Bandung juga dirancang untuk memberikan sebuah kenyamanan dan fungsional agar sesuai dengan keinginan tamu. memiliki Lobi yang juga dilengkapi dengan MoMo Cafè, menawarkan tempat duduk santai dan fleksibel, akses mudah ke tempat makanan yang berkualitas tinggi. Salah satu department yang menunjang kesuksesan hotel adalah department *Food and beverages product*.

Food and beverage product memegang peranan penting dalam hal pengelolaan makanan yang disajikan atau dijual kepada tamu hotel. Pengolahan makanan di hotel merupakan tanggung jawab dapur atau *kitchen*. Suatu keterampilan dan keahlian yang memadai dari setiap petugas akan menunjang kelancaran operasional bagian dapur.

Dalam pelaksanaan operasional di kitchen memerlukan Standar Operasional Procedur (SOP) yang statusnya permanen untuk dilaksanakan oleh staff, *trainee*, *daily worker* yang bekerja di hotel tersebut. Standar Operasional Procedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan setiap karyawan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Dari hasil observasi awal yang telah dilakukan, Standar Operasional Prosedur yang dijalankan di *Food And Beverage Product* hotel Courtyard by Marriott Bandung masih belum dijalankan dengan baik terutama di *kitchen department*, sering ditemukan bahan makanan yang sudah rusak atau yang seharusnya sudah tidak layak pakai namun tidak segera dibuang. Staff *kitchen* yang tidak menerapkan sistem FIFO atau *First in First Out* yang sebagaimana mestinya, penulis menemukan salah satu ulasan di google review mengenai komplain dari tamu karena adanya makanan yang dikonsumsinya sangat asam dan *gassy* sehingga tamu tersebut mengalami sakit perut dan muntah.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Operasional Food Dan Beverages Produk Di Hotel Courtyard by Marriott Bandung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur Penyimpanan bahan makanan di *kitchen* hotel Courtyard by Marriott Bandung?
2. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur Penyimpanan bahan makanan di *kitchen* hotel Courtyard by Marriott Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini untuk meninjau Tinjauan Operasional *Food and Beverages* produk di hotel Courtyard by Marriott Bandung. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui standar operasional prosedur penyimpanan bahan makanan di department *kitchen* hotel courtyard by Marriott Bandung.
2. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur penyimpanan bahan makanan di department *kitchen* hotel courtyard by Marriott 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 Study Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/i sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu pengetahuan mengenai standar operasional prosedur di departemen *kitchen*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai pengalaman yang nanti akan di bawa ke dunia kerja.

3. Bagi Peneliti lebih lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penulis lainnya dan dapat meningkatkan pengetahuan dan sebagai acuan mengenai standar operasional prosedur di departemen *kitchen*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Untuk strategi peningkatan kualitas hotel.
2. Sebagai masukan dan saran bagi pihak hotel untuk mengembangkan standar operasional prosedur di departemen *kitchen* Courtyard by Marriott Bandung.