

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan aspek yang sangat berharga bagi suatu daerah, dengan adanya daerah wisata dapat memajukan kesejahteraan masyarakat sekitar daerah wisata tersebut. Menurut (Koen Meyers, 2009) pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.

Kota Bandung merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat, kota ini terletak 140 km sebelah Tenggara Jakarta dan merupakan kota terbesar di wilayah Pulau Jawa Barat bagian Selatan. Kota Bandung merupakan kota yang memiliki udara yang sejuk karena dikelilingi oleh pegunungan, sehingga kota Bandung dijuluki sebagai kota kembang bahkan sering disebut kota Paris van Java. Di samping itu, kota Bandung saat ini lebih dikenal dengan kota destinasi utama bagi para wisatawan untuk melakukan aktivitas wisata yang mengandalkan sejarah, salah satunya yaitu bangunan Belanda seperti di Jalan Braga, Gedung Sate, Gedung Merdeka dan Museum Konferensi Asia-Afrika.

Letak Kota Bandung yang sangat strategis membuat kota ini memiliki penunjang kebutuhan wisata di dalamnya seperti banyaknya tempat penginapan atau hotel. Salah satunya yakni yang didirikan pada tahun 2016 sebuah hotel bintang 4 yang dimiliki oleh group hotel Archipelago yakni Aston Pasteur Bandung.

Salah satu faktor yang menjadikan Aston Pasteur Bandung bisa menjadi salah satu hotel terbaik dan memiliki kualitas yang bagus adalah prosedur standar operasional yang dimiliki oleh Aston Pasteur Bandung. SOP yang terstruktur dan berkualitas yang dimiliki Aston Pasteur 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.

Hotel Aston Pasteur Bandung memiliki standar operasional prosedur yang wajib diterapkan oleh seluruh karyawannya. Dengan adanya SOP menjadikan Aston Pasteur Bandung memiliki kualitas pelayanan yang baik. Penerapan SOP di Aston Pasteur Bandung dilakukan oleh seluruh karyawannya. Penerapan SOP di Aston Pasteur seperti seragam yang dikenakan, tata tertib, dan SOP *breakfast operational* sudah dijalankan cukup baik namun masih 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 Aston Pasteur Bandung khususnya pada *Food and Beverage Service Department*. Ada beberapa kendala yang terdapat dalam pelaksanaan operasional Hotel Aston Pasteur Bandung yakni penerapan SOP yang tidak sesuai dengan ketentuannya. Kendala dari staff ataupun training dalam tata tertib seperti, terkadang datang tidak tepat waktu, terjadi nya *overtime* dikarenakan *occupancy* yang tinggi, makan dan minum pada saat operasional, tidak menjaga loker karyawan seperti kehilangan kunci loker, dan jarang nya menulis complaint di log book. Ada pun kendala pada saat jam operasional breakfast yaitu menawarkan bantuan untuk disajikannya makanan dari buffet untuk tamu, karena ada beberapa tamu yang ingin memilih dan mengambil masing masing sesuai keinginannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai tinjauan operasional kerja Departemen *Food and Beverage Service* di Hotel Aston Pasteur 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 Aston Pasteur Bandung ?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di department Food and Beverages Service di Aston Pasteur Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverage Service di Aston Pasteur Bandung.
2. Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur di Departemen Food and Beverage Service di Aston Pasteur Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

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

2.4.1. 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 Aston Pasteur 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 Aston Pasteur Bandung.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

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

2.4.2. 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.