

# BAB I

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Bali merupakan Pulau yang dikenal sebagai Pulau Tempat wisata yang unik dan pulau dengan wisata tarian alami yang indah dan turun temurun serta kreatifitas dalam membuat anyaman buah tangan kas dari pulau bali yang menarik. Hal tersebut menjadi alasan mengapa Pulau Bali dipilih oleh para wisatawan dari luar Pulau Bali sebagai Pulau mancanegara salah satu destinasi wisata.

Selain dikenal sebagai pulau wisata belanja yang menjual anyaman buah tangan kas dari pulau bali yang menarik. dengan wisata penjualan dalam membuat pemahatan patung yang alami dan buatan yang unik dan indah, Pulau Bali juga dikenal sebagai Pulau wisata Tarian, baik kuliner lokal seperti aneka ragam makan khas Pulau Bali yaitu babi guling maupun menu kuliner dari mancanegara. Mulai dari tempat kuliner yang unik seperti café-café yang kekinian ataupun restaurant Fine Dining, semua tersedia di Pulau Bali Restaurant fine dining di Pulau Bali biasanya berada di Restaurant bintang lima atau berada di Hotel bintang lima seperti di Hotel Indigon Seminyak Beach Bali. Hal tersebut membuat Pulau Bali sering menjadi trending topic di social media. Dengan banyaknya hidangan kuliner yang ditawarkan, maka para wirausahawan yang ada di Pulau Bali dituntut untuk inovatif dalam pembuatan produk yang akan dipasarkan, agar dapat tetap bersaing dengan yang lain. Salah satu inovasi yang kini sedang terkenal di Pulau Bali yaitu kuliner berupa hidangan penutup atau berbagai olahan pastry lainnya.

Menurut Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987, hotel ialah salah satu jenis akomodasi yang menerapkan sebagian atau semua bagian untuk jasa fasilitas penginapan, fasilitator makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dioperasikan secara komersil. Di Hotel itu sendiri terdapat beberapa department untuk memenuhi atau melayani segala keperluan bagi tamu, seperti department Room Division, Food and Beverage Service, dan Food and Beverage Product. Rooms Division merupakan sebuah divisi di hotel yang memiliki peran penting dan bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pemesanan kamar termasuk memberikan pelayanan jasa kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar serta area-area umum di hotel, termasuk penyediaan pencucian pakaian tamu.

Hotel Indigo merupakan salah satu brand baru IHG yang membidik pangsa pasar yang dinamis dari wisatawan, dimana mereka memiliki rasa ingin tahu yang tinggi terhadap hal-hal baru dan mencintai seni sebagai bagian dari kehidupan mereka Indigo Hotel Bali Seminyak Beach adalah Hotel Indigo dengan konsep yang pertama Resort di dunia dan resmi dibuka untuk umum pada 01 Juli 2017.

Hotel Indigo memiliki kapasitas 270 kamar dan 19 vila, termasuk spa, 3 restoran, 2 bar, kedai kopi, dan rumah pantai yang ikonik. Selain itu, hotel ini menawarkan berbagai fasilitas kelas atas yang menonjolkan layanan lokal yang unik dan elegan. Hotel Indigo didesain semenarik lingkungan sekitarnya, dan membuat Hotel Indigo sangat unik dan menarik. Selain itu, keunikan dari hotel ini adalah pantulannya dari komunitas Seminyak yang aktif.

Budaya dan cerita dari sekitar lingkungan adalah dasar untuk menawarkan pengalaman lokal yang otentik, layanan yang ramah, dan desain modern yang terinspirasi oleh tradisi Bali. Unsur-unsur local dan keragaman budaya di lingkungan sekitar menjadi sumber inspirasi untuk semua konsep desain hotel ini. Pola geometris yang ukiran kayu di seluruh resor terinspirasi oleh aksent tradisional. Selanjutnya, Inspirasi tenun songket Bali juga menambah cantik dekorasi kamar-kamar di hotel ini. NS hotel mendukung Artisan@Work dengan menampilkan sejumlah karya seni dari seniman lokal dengan penuh gaya tempat umum. Seminyak yang kosmopolitan dan dinamis adalah tujuan wisata premium di Bali, di mana butik berkelas, masakan berkualitas, dan kehidupan pantai yang penuh warna berpadu dengan beragam budaya lokal.

Banyak wisatawan yang sering menghabiskan liburannya di Seminyak dengan menaklukkan ombak dan menikmati pantai sendirian. Mereka dapat meluangkan waktu untuk mengenal lebih jauh tentang kearifan lokal, jelajahi arsitektur candi secara detail atau jelajahi pusat perbelanjaan. Ketika sore tiba, mereka bisa menikmati panorama matahari terbenam dengan segelas cocktail eksklusif di tangan lalu dan kemudian bermalam di lantai dansa diiringi musik internasional. Seminyak terkenal dengan oasis perkotaannya yang elegan yang menawarkan semua keunikan dan pengalaman otentik di Bali. Daya tarik yang luar biasa memberikan kesempatan langka bagi Indigo Hotel Bali Seminyak Beach untuk ikut serta memberikan pengalaman yang menarik dan elegan bagi semua turis.

Bagian yang bertanggung jawab dalam hal penyediaan dan pemesanan kamar adalah Front office Department atau Departemen Kantor Depan. Sedangkan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan jasa kebersihan, perawatan dan pemeliharaan kamar serta area-area umum adalah Housekeeping Department. Food and beverage service merupakan bagian hotel yang bertanggung jawab atas kebutuhan pelayanan makanan dan minuman. Dan food and beverage product merupakan bagian di hotel yang bertanggung jawab untuk mengelola bahan makanan yang mentah menjadi siap saji.

Selain itu, food and beverage product juga terdapat section lain yaitu Pastry. Pastry merupakan bagian khusus yang menangani/membuat berbagai olahan kue, cake, cookies, pastries, chocolate, pudding dan aneka dessert lainnya. Di dalamnya terdapat sub section yaitu Bakery yang khusus membuat berbagai macam roti (bread). Pastry juga menjadi sumber pendapatan bagi hotel dari hasil penjualan cake, roti, ataupun yang lainnya. Dengan banyaknya variasi olahan pastry dapat menjadikan sumber peluang pendapatan bagi hotel dan dapat mempengaruhi kepuasan bagi para tamu yang datang agar tidak bosan dan ini

dapat menjadikan daya tarik tersendiri agar tamu dapat kembali untuk datang mengunjungi lagi. Setiap hotel atau perusahaan hingga departemennya pasti memiliki SOP yang berbeda-beda. Adapun SOP di departemen pastry Hotel Seminyak yaitu tata tertib, shift kerja dan grooming atau seragam.

Pada tanggal 03 November 2021 sampai 28 Mei 2022 penulis melakukan penelitian di Hotel Indigo Seminyak Beach Bali di section pastry kitchen. Pada saat itu kondisi Bali masih sangat sepi namun keadaan hotel tempat penulis melakukan kerja magang sangat ramai. Penulis dan team selalu menerima pesanan birthday cake, wedding cake, coffe break dimana menunjukkan bahwa banyak tamu yang datang baik dari mancanegara dan lebih banyak turis local yang menginap di hotel ini.

Selama melakukan penelitian selama kurang lebih 6 bulan, penulis menyadari bahwa semua berjalan dengan lancar bahkan saat tingkat hunian hotel sedang tinggi semua operasional berjalan dengan lancar. Setelah penulis amati lagi ternyata hal ini disebabkan oleh para staff yang mengikuti SOP yang berlaku. Mulai dari datang tepat waktu, pekerjaan yang mereka lakukan selalu mengikuti SOP yang berlaku selain itu seragam dan tata tertib selalu diikuti hal ini yang menyebabkan operasional di dapur pastry berjalan dengan lancar dan produksi produkpun memiliki kualitas yang baik dan membuat tamu puas. Dari sini penulis menyadari bahwa SOP sangat mempengaruhi kelancaran operasional serta kualitas produk yang berkualitas.

Selama kurang lebih enam bulan dapat penulis simpulkan bahwa penerapan standar operasional di dapur pastry di Hotel Indigo Seminyak Beach Bali sudah diterapkan dengan sangat baik. Terjadi beberapa masalah seperti pegawai dan trainee seperti, kadang staff mengalami overtime saat kerja atau apabila kehabisan stok sehingga menghambat produksi atau operasional kerja, atau ada tamu yang complain tentang kualitas produk walaupun jarang terjadi namun biasanya hal ini dapat terjadi karena staff tidak bekerja sesuai SOP yang berlaku seperti datang terlambat, lupa mengecek jumlah stok produk tersisa saat akan closing, lupa mengecek bahan mentah untuk membuat produk sehingga terhambat untuk memproduksi produk dan menyebabkan kekurangan produk dihari berikutnya. Maka dari itu penulis mengambil judul penelitian "PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL DAPUR PATISSERIE DI HOTEL INDIGO SEMINYAK BEACH BALI"

### **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana standar operasional prosedur di departemen Pastry di Hotel Indigo Seminyak Beach Bali.
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur di departemen Pastry di Hotel Indigo Seminyak Beach Bali.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur Departemen *Food and Beverage Product* di Hotel Hotel Indigo Seminyak Beach Bali beserta penerapannya. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui. standar operasional prosedur di departemen Pastry di Hotel Indigo Seminyak Beach Bali
2. Mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di departemen Pastry di Hotel Indigo Seminyak Beach Bali.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

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

#### **1.5 Manfaat Teoritis**

##### **1. Bagi Program Studi Perhotelan**

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengaplikasian teori bahwa peran SOP pastry department memiliki pengaruh terhadap efektifitas kerja suatu hotel atau restoran

##### **2. Bagi Penulis**

Penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan D3 Perhotelan Universitas Telkom dan untuk menambah wawasan penulis.

##### **3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut**

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

#### **1.6 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini sebagai penjelasan dari tinjauan penerapan SOP Hotel Indigo Seminyak Beach Bali.
2. Sebagai salah satu cara mengetahui SOP Hotel Indigo Seminyak Beach Bali