

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan dan pariwisata merupakan dua sektor yang saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan. Perhotelan adalah industri jasa yang menyediakan layanan akomodasi, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas lain yang dibutuhkan wisatawan. Sementara itu, pariwisata mencakup aktivitas perjalanan yang dilakukan individu maupun kelompok untuk keperluan rekreasi, bisnis, maupun tujuan lainnya. Dalam hal ini, perhotelan memainkan peran penting sebagai penunjang utama pariwisata, karena hotel menyediakan tempat beristirahat dan menginap bagi para wisatawan. Tanpa keberadaan hotel, aktivitas pariwisata akan mengalami hambatan besar. Oleh karena itu, kemajuan sektor pariwisata sangat bergantung pada perkembangan industri perhotelan. (Yulianti, 2020)

Program magang atau pengalaman lapangan merupakan sarana untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional mahasiswa melalui pembelajaran berbasis praktik langsung (*learning by doing*). Program ini juga menjadi langkah awal untuk mengenalkan mahasiswa pada dunia kerja yang sesungguhnya. Dengan demikian, mahasiswa diharapkan memiliki kesiapan yang lebih baik untuk bersaing dalam dunia kerja dan menghadapi tantangan global dengan sikap, keterampilan, dan pengetahuan yang mumpuni. Hal ini tentunya sangat bermanfaat untuk melatih keterampilan dan keahlian dari para profesional. (Astuti et al., 2020)

Selain sebagai bentuk pembelajaran lapangan, pengalaman magang ini juga memberikan pemahaman mendalam kepada penulis mengenai pentingnya pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam industri perhotelan, khususnya di departemen *patisserie*. Departemen ini memiliki karakteristik

kerja yang menuntut ketelitian tinggi, konsistensi rasa dan tampilan produk, serta penerapan standar kebersihan yang ketat. Oleh karena itu, implementasi SOP menjadi hal yang sangat krusial untuk memastikan mutu produk tetap terjaga, efisiensi operasional tercapai, dan koordinasi antar staf berjalan optimal. Karena SOP merupakan elemen yang sangat penting yang berperan dalam mempermudah pelaksanaan tugas tim maupun individu, serta menjadi dasar acuan hukum apabila terjadi penyimpangan. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai panduan bagi para staf agar bekerja secara disiplin dan seragam, serta sebagai pedoman dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan. (Fauzzia et al., 2022) Berdasarkan pengamatan dan keterlibatan langsung selama magang, penulis melihat bahwa penerapan SOP di departemen *patisserie* memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan dan hasil kerja, sehingga hal ini mendorong penulis untuk mengangkat topik tersebut sebagai fokus dalam tugas akhir ini.

Meskipun Hotel Padma Bandung, khususnya di departemen *patisserie*, tidak memiliki SOP tertulis yang terdokumentasi secara formal, praktik kerja sehari-hari tetap mengikuti prosedur yang telah diterapkan secara lisan dan melalui kebiasaan operasional yang telah berlangsung konsisten. Prosedur ini menjadi pedoman tidak resmi bagi para staf dalam menjalankan tugas dan menjaga kualitas produk. Oleh karena itu, penelitian ini tetap relevan untuk menggambarkan dan menganalisis bagaimana implementasi prosedur kerja tersebut dijalankan dalam konteks operasional nyata, meskipun tidak berbentuk dokumen resmi.

Penulis melaksanakan program magang (*On The Job Training*) selama empat bulan di Padma Hotel Bandung sebagai bagian dari pemenuhan syarat akademik pada semester enam di Telkom University. Magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja langsung di industri perhotelan dan pariwisata serta sebagai sarana penerapan teori yang diperoleh di kampus. Selama menjalani magang di Padma Hotel Bandung, penulis memperoleh

kesempatan untuk mempelajari operasional industri perhotelan, termasuk bidang manajemen, pemasaran, dan pelayanan, khususnya di departemen *patisserie*.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Adapun permasalahan yang menjadi fokus utama penelitian ini adalah:

1. Bagaimana prosedur kerja dilaksanakan di Departemen Patisserie jika belum didasarkan pada dokumen resmi, melainkan hanya melalui kebiasaan dan arahan lisan dari atasan?
2. Apa saja hambatan yang muncul dalam pelaksanaan kerja, khususnya bagi staf baru, akibat tidak adanya panduan tertulis?
3. Bagaimana upaya staf dan manajemen dalam menjaga kualitas layanan dan konsistensi kerja tanpa adanya SOP tertulis sebagai acuan?

Sebagai jawaban awal terhadap masalah-masalah tersebut, penelitian ini mencoba mencari beberapa solusi sementara, yaitu:

1. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan kebiasaan kerja staf

Penelitian ini bertujuan untuk menggali serta mendokumentasikan kebiasaan kerja yang secara rutin dilakukan oleh staf. Meskipun tidak tertuang dalam dokumen resmi, kebiasaan-kebiasaan tersebut secara tidak langsung telah membentuk suatu prosedur tidak tertulis yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas.

Contohnya, staf bakery secara otomatis selalu memeriksa kematangan roti berdasarkan warna dan aroma, meskipun tidak ada standar tertulis mengenai indikator kematangan tersebut. Kebiasaan ini diwariskan dari staf senior kepada staf atau trainee baru melalui pengamatan dan praktik langsung.

2. Mengkaji mekanisme pelatihan dan pengawasan internal

Penelitian juga mempelajari bagaimana proses pelatihan serta pengawasan yang dilakukan oleh atasan atau pihak manajemen berperan dalam membimbing staf agar tetap bekerja sesuai dengan standar operasional yang diharapkan, meskipun tanpa adanya dokumen SOP tertulis.

Sebagai contoh, staf atau trainee baru biasanya akan dibimbing secara langsung oleh chef de partie atau commis selama beberapa minggu pertama. Mereka diajarkan cara menggunakan alat, hingga teknik membentuk adonan, tanpa panduan tertulis, melainkan melalui praktik langsung dan koreksi harian.

3. Menganalisis pola komunikasi dan kerja sama antarstaf

Kajian ini menelusuri peran komunikasi dan kebiasaan kerja antarstaf dalam menjaga konsistensi kualitas hasil kerja. Meskipun tidak didukung oleh SOP formal, interaksi dan koordinasi yang terjalin antarpegawai terbukti berkontribusi dalam mempertahankan mutu pelaksanaan tugas sehari-hari.

Contohnya, saat terjadi kekurangan bahan baku tertentu seperti butter, staf akan saling berkoordinasi untuk menyesuaikan jumlah adonan atau mencari alternatif bahan.

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan prosedur kerja di departemen patisserie Hotel Padma Bandung yang tidak memiliki SOP tertulis. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur kerja dijalankan secara nyata di lapangan, serta mengidentifikasi cara staf dan manajemen mempertahankan kualitas dan konsistensi pelayanan di tengah keterbatasan tersebut. Melalui pengalaman langsung selama menjalani magang, penulis juga bertujuan

untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah, sekaligus mengembangkan kemampuan profesional di dunia kerja nyata.

Adapun jenis pekerjaan dan tanggung jawab yang dijalankan oleh peserta magang, serta output yang diharapkan dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis prosedur kerja yang diterapkan secara tidak tertulis di departemen *patisserie*, serta memahami bagaimana alur kerja berjalan mulai dari persiapan bahan, pengolahan, hingga penyajian produk *pastry*.
2. Mengidentifikasi hambatan atau kesulitan yang dihadapi staf selama bekerja tanpa panduan tertulis, baik dari segi teknis, komunikasi, maupun koordinasi.
3. Menggambarkan upaya yang dilakukan oleh staf dan manajemen untuk menjaga standar kualitas, termasuk sistem pelatihan, pembiasaan kerja, serta pengawasan harian yang berlaku.
4. Melaksanakan berbagai tugas operasional harian di *kitchen pastry*, seperti menyiapkan bahan baku, membantu pembuatan kue, menjaga kebersihan area kerja, dan mendukung proses produksi sesuai instruksi atasan.
5. Meningkatkan sikap profesionalisme, keterampilan teknis, dan pemahaman operasional yang relevan dengan industri *hospitality*, khususnya di bidang *pastry*.

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat, baik bagi pihak hotel sebagai bahan evaluasi internal, maupun bagi dunia pendidikan sebagai bentuk nyata kolaborasi antara teori dan praktik di industri perhotelan.

1.4 Penjadwalan Kerja

Dalam Departemen *Patisserie* Padma terbagi menjadi beberapa bagian berdasarkan shift. Penulis ditempatkan untuk *handling breakfast* di setiap harinya. Berikut jadwal pelaksanaan kerja pada tabel dalam satuan waktu minggu :

Tabel 1. 1 Tabel Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Bulan Januari				Bulan Februari				Bulan Maret				Bulan April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perkenalan pastry bakery																
2	Membuat produk dengan dampingan																
3	Membuat produk tanpa dampingan																
4	Last Day																