

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuta adalah salah satu kecamatan yang terletak kabupaten badung, bali, Indonesia. Wilayah ini memiliki area yang luas, yang terkenal hingga ke mancanegara salah satunya adalah pantai kuta. Pulau Bali adalah pulau dewata yang memiliki seribu pura dan juga daya tarik wisata yang indah. Bali terdapat keindahan alam dan budaya yang mempesona, serta beragamnya wisata kuliner yang memiliki khas tersendiri yaitu khas Bali. Bali adalah wisata populer yang ada di Indonesia, dan sebagian besar para wisatawan menikmati liburan di pulau ini. Bali juga terkenal akan budayanya yang penuh toleransi dan ramah pada tamu-tamu pendatang. Pesatnya pertumbuhan pembangunan di bidang pariwisata hingga saat ini memiliki dampak dan pengaruh yang besar terhadap tradisi dan gaya hidup orang bali maupun yang berada di pulau ini. Dalam membantu proses berkembangnya pariwisata tentunya ada penunjang yaitu perhotelan. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel ini memiliki beberapa *departement*, salah satunya adalah *Food and Beverage Department* yang terdiri dari *Food Productions Department* yang menangani pengolahan makanan yang akan disajikan kepada tamu, serta *Food and Beverage Services Department* yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. *Food production* mempunyai peranan yang sangat penting di dalam hotel, karena bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah yang akan menjadi makanan yang dapat disajikan dan mempunyai peran penting untuk memilih kualitas bahan makanan yang tepat yang sesuai dengan prosedur yang diberikan. Peran food and beverage service dalam melayani tamu diharuskan berpenampilan yang rapi dan menarik, memiliki sikap ramah dan sopan dan juga

berkomunikasi dengan baik. Hubungan *food production dan food and beverage service* sangat penting dalam hal melayani tamu dikarenakan semua pesanan tamu yang berupa olahan makanan dari *kitchen* akan disajikan oleh *waiter/waitres* yang akan melayani tamu yang akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Standar Operasional Prosedur adalah seperangkat instruksi langkah demi langkah yang dikembangkan oleh organisasi untuk membantu pekerja melakukan operasi sehari-hari. SOP dirancang untuk mencapai konsistensi dalam efisiensi, kualitas keluaran, dan kinerja, sekaligus mengurangi miskomunikasi dan ketidakpatuhan terhadap peraturan industri. Prosedur operasi standar adalah seperangkat instruksi langkah demi langkah yang dikembangkan oleh organisasi untuk membantu pekerja melakukan operasi sehari-hari. SOP dirancang untuk mencapai konsistensi dalam efisiensi, kualitas keluaran, dan kinerja, sekaligus mengurangi miskomunikasi dan ketidakpatuhan terhadap peraturan industry. Menurut sailendra (2015 dalam Shinta 2019:23) Standar Operasional Prosedur merupakan suatu panduan yang bertujuan untuk memastikan pekerjaan atau kegiatan operasional organisasi dan perusahaan berjalan dengan lancar. Standar Operasional Prosedur berperan penting dalam melakukan kegiatan operasional yang sangat berpengaruh dalam melakukan kegiatan dengan baik. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur setiap pekerja di hotel wajib mengetahui sistem atau tata cara dalam melakukan kegiatan, baik itu melayani tamu, mengatasi tamu bermasalah, dan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada tamu. Kepuasan tamu adalah hal yang sangat penting dan yang utama untuk kelancaran perusahaan. Adanya SOP sendiri yakni untuk memperlancar pekerjaan yang dilakukan oleh staff hotel, khususnya di food and beverage product department yang memiliki beberapa section dan setiap sectionnya memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, diantaranya:

1. Bagaimana penerapan SOP di Food Product Department dalam proses pengolahan makanan?
2. Kendala apa saja yang ditemukan dalam upaya mengolah makanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk dapat mengetahui Standar Operasional Prosedur yang harus diterapkan.
2. Untuk dapat mengetahui permasalahan dalam upaya mengolah makanan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat memperdalam materi tentang Penerapan Kualitas Makanan melalui Standar Operasional Prosedur.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi mahasiswa
Manfaat dari penelitian ini supaya suatu saat mahasiswa/i dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dan dapat menerapkan SOP yang ada.
2. Manfaat bagi universitas
Sebagai bahan informasi dan referensi yang dapat memberikan wawasan bagi pembaca mengenai hal yang dapat diteliti.
3. Manfaat bagi objek peneliti
Manfaat objek peneliti agar mampu menyeimbangkan penerapan yang diteliti, serta dapat meningkatkan efisiensi dalam proses pendidikan dan pelatihan tenaga kerja yang berkualitas.