



I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya (Bagyono, 2014). Hotel adalah bangunan yang menawarkan para wisatawan dua pelayanan dasar berupa akomodasi (fasilitas penginapan) dan layanan makanan dan minuman (Prof Fred Lawson, 1995). Hotel merupakan suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik untuk menginap dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya (Ira Meriana, 2017). Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu jenis usaha yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas pelayanan penginapan, makan dan minuman serta pelayanan lainnya untuk orang lain. Hotel dikelola oleh berbagai macam departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Novotel adalah sebuah merek hotel berskala menengah milik grup *Accor Hotels*. Novotel Bogor *Golf Resort & Convention Center*, yang berlokasi di *Golf Estate Bogor Raya* berdiri pada tahun 1997 pada tanggal 2 Juni 1997 *Novotel Golf Resort & Convention Center* termasuk dalam *Resort Hotel* karena Novotel Bogor *Golf Resort & Convention Center* terletak di daerah wisata berkaitan dengan Danau Bogor Raya dan Klub Golf Bogor Raya. *Food and beverage department* adalah salah satu departemen di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar hotel, seperti pernikahan (*wedding party*) dan rapat dinas (*convention*). Terdapat dua bagian besar *food and beverage department* yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service* (Richard Komar, 2014). Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center* memiliki restoran yang bernama *Verandaah Restaurant* yang merupakan salah satu bagian dari *food and beverage outlet* di hotel tersebut. *Verandah Restaurant* memiliki satu dapur yang dibagi menjadi empat *section*, yaitu *cold kitchen*, *main kitchen*, *butcher*, dan *pastry*. *Verandaah Restaurant* dikelola secara komersial untuk melayani makan dan minuman baik tamu yang menginap dalam hotel maupun dari luar hotel.

Pastry kitchen merupakan salah satu bagian *section* yang ada di dapur yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menyiapkan dan menyediakan berbagai macam kue dan hidangan panas maupun dingin untuk konsumsi tamu yang datang ke hotel dan restoran. *Pastry kitchen* Hotel Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center* memproduksi berbagai macam hidangan penutup untuk menu buffet dan ala carte. Selain memproduksi untuk menu buffet dan ala carte, *pastry kitchen* Hotel Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center* juga menyediakan hidangan *coffee break*. Hidangan untuk *coffee break* di Hotel Novotel Bogor *Golf Resort Golf and Convention Center* terdiri dari hidangan yang diproduksi sendiri dan hidangan dari *supplier*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Pada saat melakukan praktik kerja lapangan, peneliti menerima informasi mengenai komplain dari konsumen terkait dengan hidangan *coffee break* yang disajikan kurang menarik dari segi penampilan, komposisi warna, dan komposisi menu. Selain itu, dari segi pelayanan yang diberikan juga dinilai masih kurang memuaskan. Hal tersebut dapat mengurangi penilaian konsumen terhadap hidangan di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*. Salah satu bentuk pemecahan masalah terkait hal tersebut yaitu diperlukan strategi pengembangan siklus menu dan pelayanan *coffee break* agar dapat meningkatkan penilaian konsumen terhadap hidangan di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada tugas akhir yang berjudul “Strategi Pengembangan Siklus Menu dan Pelayanan *Coffee Break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*” diantaranya:

1. Bagaimana keadaan umum Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*?
2. Apa saja faktor internal dan eksternal yang memengaruhi penyusunan siklus menu dan pelayanan dalam penyajian hidangan *coffee break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*?
3. Bagaimana strategi dalam pengembangan siklus menu dan pelayanan *coffee break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*?

1.3 Tujuan

Tujuan umum dari tugas akhir ini adalah menciptakan strategi pengembangan siklus menu dan pelayanan *coffee break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*. Adapun tujuan khususnya, yaitu:

1. Mengidentifikasi keadaan umum Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*.
2. Mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi penyusunan siklus menu dan pelayanan dalam penyajian *coffee break* di Novotel *Bogor Golf Resort and Convention Center*.
3. Menyusun strategi yang tepat untuk mengembangkan siklus menu dan pelayanan *coffee break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*.

1.4 Manfaat

1. Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*: Mengetahui pengembangan siklus menu dan pelayanan *coffee break*
2. Mahasiswa: Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai strategi dalam pengembangan suatu usaha
3. Perguruan Tinggi: Data tambahan untuk mengetahui strategi pengembangan suatu usaha dan bahan referensi lain yang melakukan penelitian serupa maupun lanjutan di bidang penyelenggaraan makanan.



1.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir mengenai strategi pengembangan siklus menu dan pelayanan coffee break dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini :



Gambar 1 Kerangka Pikir

Pastry kitchen bertanggung jawab memproduksi dan menyajikan hidangan penutup. *Pastry kitchen* di Hotel Novotel Bogor Golf Resort and Convention Center selain menyediakan menu *buffet* dan *ala carte*, *pastry kitchen* juga menyediakan menu *coffee break*. Proses persiapan hingga penyajian hidangan *coffee break* dilakukan oleh *staff* dan *daily worker* di *pastry kitchen* Hotel Novotel Bogor Golf Resort and Convention Center. *Food and beverage manager* sering mendapat komplain terkait dengan penampilan, penyajian, dan komposisi menu *coffee break* yang dihidangkan oleh *pastry kitchen*. Selain itu, pelayanan dalam penyajian hidangan *coffee break* yang kurang maksimal juga merupakan faktor yang menyebabkan terdapatnya banyak komplain. Oleh karena itu, untuk meningkat

kepuasan kembali konsumen terhadap penyajian hidangan *coffee break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center* diawali dengan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi siklus menu dan *coffee break* menggunakan metode analisis SWOT dengan pendekatan kualitatif. Analisis faktor internal dan eksternal tersebut meliputi penilaian terhadap faktor kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*) dan tantangan (*Threat*). Hasil dari analisis tersebut akan digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai strategi yang tepat untuk pengembangan siklus menu dan pelayanan *coffee break* di Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

