

# 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Hotel adalah suatu usaha yang bergerak di bidang akomodasi yang dikelola secara profesional guna menghasilkan keuntungan dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas yang lainnya (Utama 2014). Hotel menyediakan berbagai fasilitas yang dikelola secara komersial yang bertujuan agar tamu merasa nyaman dan aman. Setiap badan usaha komersial akan selalu menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Tamu yang berkunjung ke hotel terdapat dua jenis yaitu tamu *walk in guest* yang hanya berkunjung dan tamu menginap atau *in house*.

Hotel terdiri dari beberapa departemen, salah satunya yaitu *food and beverage department*. *Food and beverage department* merupakan departemen yang menangani semua hal tentang makanan dan minuman mulai dari pemilihan bahan, persiapan, rasa, kualitas, penampilan dan juga harga yang ditawarkan kepada tamu, termasuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar hotel. *Food and beverage department* terbagi menjadi dua, yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and beverage product* berkaitan dengan pengolahan dan penyajian makanan, sedangkan *food and beverage service* terfokus pada pelayanan secara *interface* dengan tamu, sehingga dibutuhkan keahlian dan keramahan dalam melayani tamu.

*Food and beverage service department* memiliki tugas melayani tamu dengan maksimal agar memengaruhi kepuasan dalam pelayanan dengan cara memberikan kesan tamu diperhatikan dengan baik sehingga semua yang dibutuhkan oleh tamu dapat terpenuhi. Kebutuhan tamu meliputi sisi fisiologis (kebutuhan makanan khusus dan tidur), ekonomi (kebutuhan untuk nilai terbaik dan harga yang dibayarkan), sosial (suasana yang ramah), psikologis (kebutuhan untuk meningkatkan harga diri), dan kenyamanan (keinginan untuk melakukan pekerjaan). Lima kebutuhan tamu tersebut dapat terpenuhi dengan melihat kualitas pelayanan, termasuk dalam hal peralatan hidang yang dipakai. Peralatan hidang tentunya harus dalam kondisi baik karena akan memengaruhi kualitas makanan yang disajikan. *Food and beverage service department* bertanggung jawab terhadap perawatan sekaligus pengawasan peralatan hidang yang ada di hotel.

Perawatan peralatan hidang bertujuan untuk menjaga kebersihan dan estetika. Perlunya kebersihan pada peralatan hidang karena dapat berpengaruh pada keamanan pangan. Peralatan hidang yang kebersihannya terjamin membuat penyajian makanan menjadi tidak tercemar sehingga tidak terpapar bakteri yang dapat menimbulkan penyakit. Selain itu, peralatan hidang yang bersih berpengaruh pada nilai estetika yang dapat menentukan tingkat konsumsi sehingga meningkatkan nilai jual hidangan. Pentingnya pengawasan pada peralatan hidang bertujuan agar inventori restoran tetap terkontrol, sehingga dapat mencegah kekurangan alat ketika dibutuhkan serta dapat menghemat anggaran yang harus dikeluarkan untuk mengganti peralatan yang hilang dan rusak. Peralatan hidang harus terjamin dari sisi kebersihan dan estetikanya sehingga perlu dilakukan perawatan dan pengawasan secara berkala.

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya perawatan dan pengawasan pada peralatan hidang di restoran. Namun pada pengaplikasiannya, masih terjadi beberapa penyimpangan. Padahal, akan banyak akibat yang ditimbulkan apabila perawatan dan pengawasan ini tidak dilaksanakan secara disiplin. Oleh sebab itu, pengamatan ini dapat dibatasi dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merawat peralatan hidang di Rahisa Restaurant?
2. Apa saja cara yang digunakan untuk mengawasi peralatan hidang di Rahisa Restaurant?
3. Bagaimana cara menyimpan peralatan hidang di Rahisa Restaurant?



## 1.3 Tujuan

Tujuan umum dari laporan akhir ini adalah mengkaji sistem pelayanan di Rahisa Restaurant The Sahira Hotel. Secara khusus laporan akhir ini bertujuan:

1. Mengidentifikasi cara perawatan peralatan hidang di Rahisa Restaurant.
2. Mengidentifikasi cara pengawasan peralatan hidang di Rahisa Restaurant.
3. Mengidentifikasi cara penyimpanan peralatan hidang di Rahisa Restaurant.

## 1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

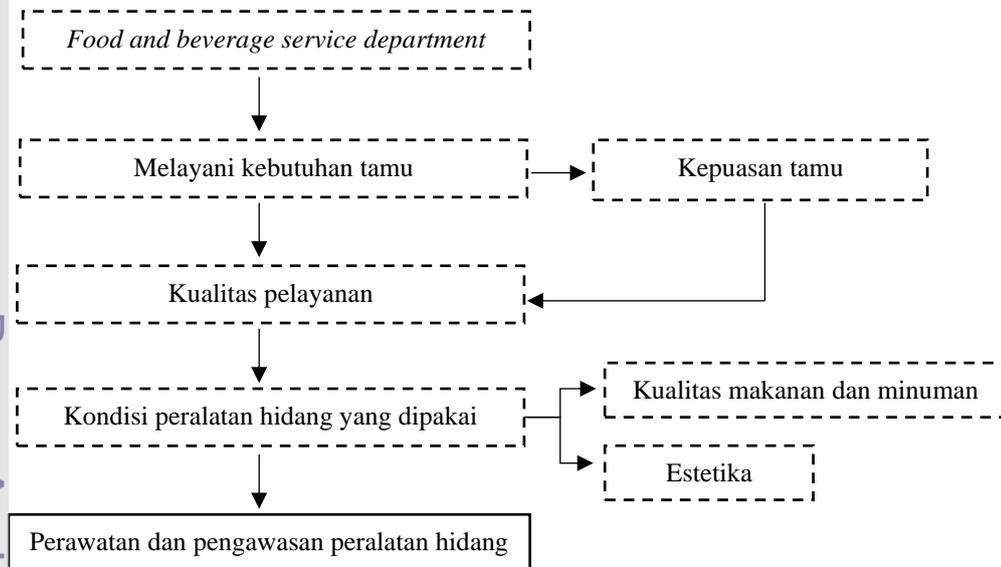
- a. Bagi Penulis  
Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam materi manajemen pelayanan makanan.
- b. Bagi Akademik  
Laporan akhir ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi di Perpustakaan Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor mengenai permasalahan yang terkait dengan penulisan laporan akhir.
- c. Bagi The Sahira Hotel  
Hasil penulisan laporan akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap perawatan dan pengawasan peralatan hidang di Rahisa Restaurant.
- d. Bagi Pembaca  
Laporan akhir ini dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu pelayanan makanan.

### 1.5 Kerangka Pikir

Hotel merupakan sarana akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan dibidang penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum. Makan dan minum merupakan kebutuhan primer bagi manusia, sehingga dalam hal ini, restoran menjadi bagian penting yang berdiri dalam hotel. *Food and beverage department* bertanggung jawab dalam penyelenggaraan makanan dan minuman di hotel, baik *food and beverage product* yang bertugas untuk mengolah hidangan, maupun *food and beverage service* yang bertugas untuk melayani tamu ketika penyelenggaraan makanan dimulai hingga selesai.

Dalam menjalankan tugasnya, *food and beverage department* tentunya bertanggung jawab terhadap kualitas hidangan sekaligus pelayanan yang diberikan kepada tamu. Kualitas hidangan ditentukan oleh bahan baku yang dipakai, cara memasak, kebersihan bahan sebelum pengolahan, kebersihan alat-alat yang dipakai ketika pengolahan, hingga kebersihan peralatan yang dipakai untuk menghidangkan makanan dan minuman.

Kebersihan peralatan hidang dapat memengaruhi rasa dari makanan ataupun minuman. Peralatan yang bersih dapat memperindah penampilan dari hidangan tersebut. Ketika kualitas hidangan yang diberikan baik, tentunya dapat membuat tamu puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk membuat peralatan hidang tetap berkualitas, diperlukan perawatan dan pengawasan. Perawatan dan pengawasan menjadikan peralatan tidak mudah rusak sehingga dapat memperpanjang umur simpan. Kepuasan tamu dapat menimbulkan rasa aman dan nyaman, hal ini lah yang akan membuat tamu merasa betah dan ingin kembali ke restoran. Tentunya bila ini terjadi akan menghasilkan keuntungan bagi kedua pihak, baik restoran maupun tamu.



Gambar 1 Kerangka Pikir Perawatan dan Pengawasan Peralatan Hidang

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 memungut dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.