

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik untuk kamar penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas jasa lainnya (Wayan, 2020). Selain itu, hotel juga menyediakan jasa lainnya seperti penjualan makanan dan minuman sehingga dibangunlah restoran yang berada di dalam area hotel. Selain itu juga, hotel menyediakan jasa lainnya seperti menyediakan *Meeting Room* guna menunjang pendapatan.

Arch Hotel merupakan *hotel* bintang tiga yang terletak di Jalan Raya Pajajaran No 225 Bogor. Arch Hotel memiliki beberapa *departement* yang penting untuk menjalankan kegiatan operasional *hotel*. Salah satu departement nya adalah *Food and Beverage*. *Departement Food and Beverage* dibagi menjadi dua yaitu *Departement Food and Beverage Product* dan *Departement Food and Beverage Service*. *Departement Food and Beverage Product* adalah departement yang menyelenggarakan makanan dan *Departement Food and Beverage Service* adalah departement yang melayani tamu hotel mulai dari datang sampai pulang.

Food and Beverage Department merupakan departement yang bertanggung jawab pengadaan dan pelayanan makanan dan minuman yang meliputi *food product* dan *Food & Beverage Sevice* termasuk outlet-outletnya seperti *Restaurant, Room Service, Banquet, Bar, Pastry & Bakery* dan lainnya (Henny, 2017). Tamu tidak hanya membutuhkan kamar untuk menginap pasti membutuhkan jasa pelayanan seperti *room service* dan *meeting room*.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung (Hessel, 2005). Demi memperoleh pelayanan yang baik untuk tamu dibentuklah SOP pelayanan dan GMP. SOP atau *Standart Operating Procedure* adalah suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu (Budiharjo, 2014). Sedangkan cara produksi makanan yang baik atau *Good Manufacturing Practices (GMP)* adalah suatu pedoman cara berproduksi makanan yang bertujuan agar produsen memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan untuk menghasilkan produk makanan bermutu yang sesuai dengan tuntutan konsumen (Kemenkes, 2017). Pelayanan makanan adalah bentuk sajian kepada konsumen untuk mencapai kepuasan. Petugas penyaji akan bertemu langsung dengan konsumen, sehingga tidak hanya makanan yang disajikan dengan baik, tetapi juga perilaku dan etika pelayanan yang baik.

Meeting adalah suatu pertemuan atau persidangan yang diselenggarakan oleh kelompok orang yang bergabung dalam asosiasi, perkumpulan atau perserikatan bertujuan untuk mengembangkan profesionalisme, peningkatan sumber daya manusia, menggalang kerja sama anggota dan pengurus, menyebarkan informasi terbaru, publikasi, hubungan masyarakat dan suatu kegiatan kepariwisataan yang aktifitasnya merupakan perpaduan antara leisure dan business, biasanya melibatkan orang secara bersama-sama (Imaniar, 2013).

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.

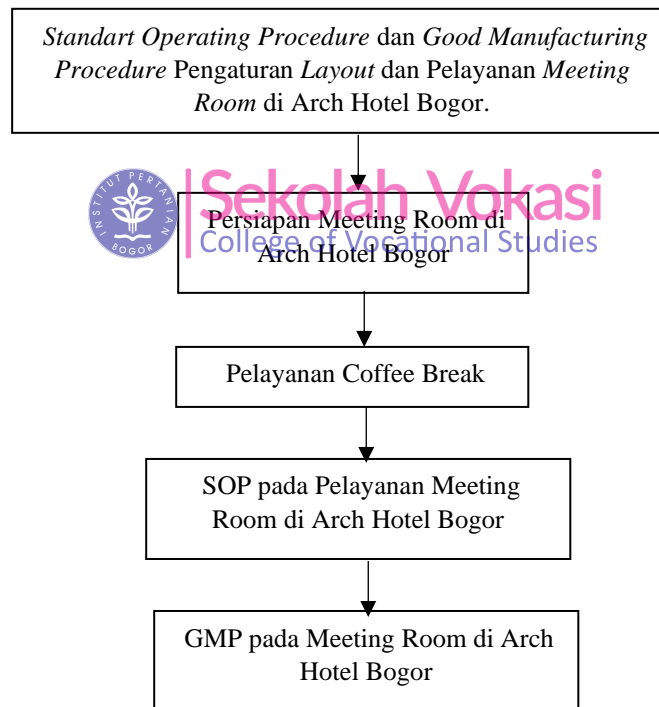
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

1.2 Tujuan

Tujuan umum dari kajian ini adalah mengkaji SOP dan GMP pelayanan dan pengaturan *lay out meeting room* di Arch Hotel Bogor. Secara khusus kajian ini bertujuan:

1. Mengidentifikasi keadaan umum Arch Hotel Bogor, khususnya *food and beverage service* meliputi struktur organisasi dan sumber daya manusia, *shift* kerja, kapasitas meeting room, pembagian tugas dan fasilitas fisik.
2. Mengkaji persiapan dan *layout meeting room* di Arch Hotel Bogor.
3. Mengkaji Pelayanan *Coffee Break*.
4. Mengkaji SOP pada pelayanan *meeting group* di Arch Hotel Bogor.
5. Mengkaji GMP pada *meeting room* di Arch Hotel Bogor.

1.3 Kerangka Pikir



Gambar 1 Kerangka Pikir

Persiapan *meeting room* di Arch Hotel Bogor ini terdiri dari *mise en scene* dan *mise en place*. Selanjutnya dilakukanlah pelayanan coffee break kepada tamu *meeting room*. Setelah itu akan ada pembahasan tentang SOP pada pelayanan *meeting room* di Arch Hotel Bogor dan yang terakhir GMP pada *meeting room* di Arch Hotel Bogor berupa ruang lingkup.