

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Yogyakarta merupakan sebuah daerah istimewa dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang masih mempertahankan tata pemerintahan berbentuk kesultanan dalam pemerintahan daerahnya. Pada jaman sebelum kemerdekaan, Jogja merupakan daerah dengan pemerintahan sendiri yang bergelar Kesultanan Ngayogyakarta dan Kadipaten Pakualaman.

Wilayah ini memiliki tata kelola pemerintahan dengan sistem kesultanan. Namun setelah RI merdeka, kedua pemerintahan ini bergabung dalam wilayah kesatuan RI dengan Undang-undang Istimewa yang mengatur tata pemerintahan daerahnya.

Berbicara mengenai wisata di Yogyakarta, topik ini memang tidak akan pernah ada habisnya. Selalu ada yang baru dan menarik dari kota unik ini untuk ditampilkan dan menjadi sebuah daya tarik.

Jika Anda bandingkan dengan kota-kota lain di daerah pulau Jawa, maka tidak akan ada kota lain yang memiliki tempat wisata sebanyak dan semenarik di Yogyakarta. Tidak hanya satu atau dua tempat saja, kota ini bisa dikatakan sebagai surganya tempat wisata

Pengertian Hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KN/34/HK/103/MPPT tahun 1987 sebagai berikut “Hotel adalah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian maupun keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah”.

Hal tersebut juga sama apa yang diutarakan menurut, Soekresno dalam bukunya Manajemen *Food and Beverage Service* Hotel yaitu “Restoran adalah suatu usahakomersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelolasecara professional” (Soekresno, 2000: 16).

meningkat sampai penambahan jumlah kamar dan fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan tamu.

Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa industri perhotelan sangat dibutuhkan oleh wisatawan sebagai penunjang akomodasi bagi kegiatan wisata. Hotel Grand Tjokro Yogyakarta adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan Yogyakarta. Selain menawarkan produk kamar, juga menawarkan produk makanan dan minuman.

Sebuah hotel mempunyai struktur organisasi yang bertanggung jawab pada suatu departemen. Salah satu Departemen yang akan dibahas disini adalah *Food and Beverages* (F&B). Departemen yang bertanggung jawab sebagai penyedia makanan dan minuman ini mempunyai peran besar dalam memuaskan pelanggan melalui menu makanan dan minuman yang tersedia. *Departement Food and Beverage* mempunyai dua bagian yakni *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Keduanya bekerjasama memenuhi kebutuhan tamu dengan order menu yang diinginkan, baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel.

Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman untuk memastikan organisasi dalam perusahaan melalui kegiatan operasional berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015).

Selama penulis melakukan penelitian ada beberapa standar operasional yang jarang di terapkan dikarenakan beberapa alasan diantaranya : Hold Plate, Additional Cutleries, Coffee and Tea Service, FB Linen. Hold plate hal tersebut jarang di laksanakan.

oleh karna itu penulis mengambil judul standar operasional prosedur food and baverage service di hotel grand tjokro Yogyakarta untuk melakukan penelitian tentang standar operasional prosedurserta mengamati mengapa ada standar operasional prosedur yang tidak di laksanakan

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah dalam penulis ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana standart operasional di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta?
2. Bagaimana penerapan standart operasional di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan apa yang diteliti maka penulis mengharapkan pembaca dapat memperoleh informasi lebih mengenai apa yang diteliti

berikut merupakan Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui standar operasional di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi secara praktis dan teoritis

#### 1.4.1 Manfaat praktisi

##### a. Bagi penulis

Dapat menambah pengalaman secara langsung mengenai standar operasional prosedur *food and beverage service*

##### b. Bagi pembaca

Dapat dijadikan sebagai panduan mengenai *standard operasional prosedur pelayanan di hotel*

##### c. bagi peneliti lebih lanjut

Bias di jadikan sebagai acuan untuk meneliti lebih lanjut mengenai prosedur pelayanan di *food and beverage service*

#### 1.4.2 Manfaat teoritis

Sebagai gambaran pelajaran mengenai standar operasional di *food and beverage service*

