

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa ini, industri perhotelan dan pariwisata berperan penting untuk perkembangan perekonomian suatu negara. Industri ini dapat meningkatkan perekonomian dan menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat. Hotel adalah tempat yang menyediakan pelayanan akomodasi berupa kamar untuk tamu yang ingin menginap. Hotel membutuhkan orang-orang berbakat untuk mendukung operasional hotel. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasional perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan.

Restoran adalah tempat dimana pengunjung dapat menikmati beragam hidangan yang disiapkan oleh koki profesional. Restoran merupakan salah satu industri yang luas jangkauannya, yaitu bidang usaha yang menyediakan layanan makanan dan minuman bagi siapa saja, baik yang sedang berada jauh dari rumah maupun yang tinggal disekitar lokasi restoran (Arief, 2005). Restoran merupakan salah satu bagian yang ada di hotel. Restoran biasanya beroperasi mulai dari jam 06.00-11.00. Restoran di hotel biasanya juga menyediakan *room service*, yaitu layanan dimana tamu akan memesan makanan yang di antakan ke kamar. Dengan adanya layanan ini di hotel, dapat membuka lapangan baru khususnya untuk *Food and Beverages Product* dan *Food and Beverages Service*.

Department Food and Beverages terbagi menjadi dua divisi utama, yaitu *F&B Service* dan *F&B Product*. Divisi *F&B Product* memiliki tanggung jawab dalam proses pengolahan dan penyajian hidangan yang nantinya akan dijual kepada tamu. Sementara itu, divisi *F&B Service* berperan dalam penyediaan minuman, pelayanan kepada tamu, serta aktivitas, penjualan makanan dan minuman di area operasional hotel atau restoran (Komar, 2006). Divisi *F&B Product* masih terbagi

lagi ke dalam beberapa subbagian, seperti *main kitchen*, *pastry*, *bakery*, *garde manger*, *butcher*, serta sejumlah *section* lainnya yang memiliki fungsi dan peran masing-masing dalam proses produksi makanan. *Main kitchen* dan *Pastry* juga merupakan salah satu bidang atau divisi yang biasanya disediakan oleh pihak kampus atau sekolah sebagai pilihan bagi mahasiswa atau siswa yang akan melaksanakan program magang atau praktik kerja lapangan.

Magang merupakan suatu proses dimana pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama pelatihan diterapkan langsung di dunia kerja. Mata kuliah magang adalah salah satu mata kuliah wajib yang ada di D3 Perhotelan Telkom University. Mata kuliah ini biasa dilaksanakan pada semester 5 untuk menunjang salah satu syarat kelulusan. Rentang kegiatan magang 1 semester di D3 Perhotelan Telkom University biasanya 6 bulan lamanya. Kegiatan magang ini sengaja dilakukan agar para mahasiswa memiliki pengalaman berada di industri secara langsung. Pada umumnya, mahasiswa akan memilih department sesuai dengan bakat dan minat yang mereka miliki. Pelaksanaan magang ini pun bertujuan agar mahasiswa dapat pengalaman yang baru dan akan siap turun ke industri setelah lulus nanti. Dalam praktik kerja lapangan, mahasiswa tidak hanya diharapkan mampu menjalankan tugas sesuai prosedur operasional standar, tetapi juga dituntut untuk memahami bagaimana proses kerja dapat dilakukan secara efisien. Efisiensi kerja menjadi faktor penting dalam industri perhotelan khususnya di *kitchen*, yang memiliki ritme kerja secara cepat dengan target yang sesuai. Selama pelaksanaan praktik kerja lapangan, penulis tidak hanya mempelajari implementasi pekerjaan, tetapi juga mengamati sistem kerja yang diterapkan, termasuk upaya dalam meningkatkan efisiensi kerja di *pastry department*.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

1. Bagaimana implementasi kerja di hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago?
2. Bagaimana upaya peningkatan efisiensi kerja di hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago?

1.3 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Magang ini adalah untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa studi di kampus secara langsung di dunia kerja. Melalui kegiatan ini, mahasiswa, tidak hanya memperoleh pemahaman teoritis tetapi juga menyempurnakan keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan industri. Melalui keterlibatan aktif dalam lingkungan kerja nyata, mahasiswa memperoleh pengalaman yang lebih mendalam dan berbeda dibandingkan dengan kegiatan belajar di kampus. Selain itu, pengalaman ini dimaksudkan untuk membentuk pola pikir profesional, meningkatkan kesiapan mental dan memperluas wawasan tentang dinamika dan tantangan industri perhotelan dan restoran, khususnya di bidang yang diminati. Adapun tujuan adanya praktek kerja lapangan di hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago untuk memperoleh efisiensi kinerja yaitu penerapan SOP, pelatihan rutin untuk karyawan atau *trainee*, atau digitalisasi system kerja yang akan didapat oleh mahasiswa setelah selesai praktek kerja lapangan.

1.4 Penjadwalan Kerja

Pelaksanaan praktik kerja lapangan di hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago dilakukan selama 5 hari kerja dan 2 hari libur dalam satu minggu. Untuk pelaksanaan *morning shift* biasanya dimulai dari jam 05.00-14.00 dan untuk *middle shift* biasanya dimulai dari jam 13.00-22.00.

Berikut jadwal pelaksanaan dalam satuan 6 bulan:

Table 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Deskripsi Kerja	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Interview																												
2	Penerimaan magang																												
3	Pelaksanaan magang																												
4	Pengerjaan laporan dan TA																												

Sumber : Penulis 2025

Berikut contoh jadwal pelaksanaan dalam satuan minggu :

MAIN KITCHEN				Mon 30	Tue 31	Wed 1	Thu 2	Fri 3	Sat 4	Sun 5
No	Name									
1	Rama			M8	M8	M8	DO	M8	DO	M8
2	Mulus			M5	M5	M5	DO	DO	DO	M5
3	Adhi			DO	M5	M5	M5	M5	M5	DO
4	Wasito			M5	E0	M8	DO	DO	M6	M6
5	Andri			E2	E2	E2	E2	E2	DO	DO
6	Novan			DO	DO	E2	E2	E2	E2	E2
7	Agung			E2	E2	M8	DO	DO	E2	E2
8	Yatna			DO	DO	M5	M5	M5	M5	M5
TRAINEE										
9	HUSNUL			M5	E1					
10	SISKIA			M5	E1					
11	NAIRA			M5	M5	M5	DO	DO	M5	M5
12	LIPKA			DO	M5	M5	M5	M5	DO	M5
13	CACA			DO	M5	M5	M5	M5	M5	DO
15	HILMI			DO	DO	E1	E1	E1	E1	E1
16	FADLY			E1	E1	DO	M5	M5	DO	M5
17	DWI			DO	M6	M6	M6	DO	M6	M6
MAIN KITCHEN CASUAL										
18	MELVIN			E2	N9	DO	DO	E2	E2	E2
19	DENSA			DO	E1	E2	E2	E2	E2	DO
20	DAVA			M8	M6	M6	M6	M6	DO	DO
21	DEVA			M5	E1	DO	DO	M5	M5	M5
22	KANI			M6	M6	M6	M6	M6	DO	DO
23	AISYAH			M7	E0	M6	DO	DO	M6	M6
GARDE MANGER										
24	SITI nurjanah			M5	M5	M5	DO	DO	DO	M5
25	AHMAD			E2	E2	E2	E2	DO	DO	E2
26	BINA			DO	M5	M5	M5	M5	M5	DO
27	MITHA			M6	DO	DO	M6	M6	M6	M6
28	RIDZKY			DO	E1	E1	E1	E1	E1	DO
29	NISA			M5	DO	DO	M5	M5	M5	M5
PASTRY										
30	Gema			M6	E0	DO	M8	M6	M6	DO
31	Hartini			DO	M6	M6	M6	DO	DO	M6
32	Ujang			E1	E1	M8	DO	DO	E1	E1
33	AUFALIA			DO	E1	E1	E1	E1	DO	DO
34	CHALITA			DO	M5	M5	M5	M5	M5	DO
35	FAYZA			E0	E0	DO	M5	E0	E0	DO
36	WIDYA			M5	M5	DO	DO	M5	M5	M5
37	SUHA			M5	DO	M6	M6	M6	DO	M5
38	ICRA			M6	M6	M5	DO	DO	M6	M6

Gambar 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Kerja

Sumber : Head Chef Courtyard By Marriott Bandung Dago 2025