

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi utama dalam industri pariwisata. Seperti yang dijelaskan oleh R.G. Soekadjo dalam Juliana (2004), hotel termasuk jenis jasa kepariwisataan yang paling lengkap dan esensial. Sementara itu, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2001 Pasal 1, hotel didefinisikan sebagai bangunan khusus yang disediakan untuk masyarakat guna menginap atau beristirahat serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lain dengan biaya tertentu. Bangunan ini dapat meliputi bagian lain yang dikelola oleh pihak yang sama, namun tidak termasuk area pertokoan maupun perkantoran.

Kota Bandung merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia yang mendukung perkembangan sektor pariwisata. Kota ini dikenal dengan keindahan alam, ragam kuliner, serta budaya lokal yang khas, sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Pertumbuhan industri perhotelan di Bandung juga ditandai dengan banyaknya hotel berbintang yang berdiri di kawasan strategis kota.

Salah satu hotel berbintang lima yang berada di pusat Kota Bandung adalah Hotel Crowne Plaza Bandung, yang berlokasi di Jalan Lembong No. 19. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 2015 dan terdiri dari 23 lantai, dengan total 270 kamar tamu yang terbagi ke dalam delapan tipe. Selain itu, hotel ini juga dilengkapi dengan 19 ruang pertemuan, tiga restoran, dan satu ballroom besar yang mampu menampung hingga 800 orang. Fasilitas-fasilitas tersebut mendukung berbagai kebutuhan tamu, baik untuk keperluan bisnis maupun liburan.

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, hotel memerlukan dukungan dari berbagai divisi, salah satunya adalah departemen kitchen atau dapur.

Departemen ini bertanggung jawab atas proses persiapan, pengolahan, hingga penyajian makanan yang higienis dan berkualitas. Salah satu bagian penting dari dapur adalah Hot Kitchen, yaitu area yang menangani pengolahan makanan panas seperti main course, sup, dan salad. Peran divisi ini sangat krusial terutama saat breakfast, karena momen sarapan sering menjadi indikator utama kepuasan tamu terhadap layanan hotel.

Melalui program magang selama dua semester di Divisi Hot Kitchen Hotel Crowne Plaza Bandung, memperoleh pengalaman nyata dalam operasional dapur profesional. Penulis terlibat dalam berbagai kegiatan seperti briefing, persiapan bahan dan condiment, pelayanan di berbagai stall seperti omelette dan shawarma, serta kegiatan penutupan dan evaluasi kerja. Pengalaman tersebut menjadi dasar dalam penyusunan tugas akhir yang berjudul "Implementasi Kinerja Cook Helper Hot Kitchen dalam Menangani Breakfast di Hotel Crowne Plaza Bandung."

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Rumusan masalah yang diangkat dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kinerja Cook Helper dalam menangani layanan breakfast di Hotel Crowne Plaza Bandung?
2. Apa saja kendala utama yang dihadapi Cook Helper selama proses operasional breakfast berlangsung?

1.3 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan magang ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kinerja Cook Helper dalam menangani layanan breakfast di Hotel Crowne Plaza Bandung, termasuk tahapan

kerja, tanggung jawab, serta kontribusinya terhadap kelancaran operasional dapur.

2. Untuk mengetahui kendala utama yang dihadapi oleh Cook Helper selama proses operasional breakfast berlangsung, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut.

1.4 Penjadwalan Kerja

Selama masa magang di Divisi Hot Kitchen Hotel Crowne Plaza Bandung, penulis mengikuti sistem kerja berdasarkan pembagian waktu dalam bentuk tiga shift. Penjadwalan ini disesuaikan dengan kebutuhan operasional dapur hotel dan rotasi kerja staf, dengan rincian sebagai berikut:

1. Morning Shift: Pukul 06.00 – 15.00 WIB. Shift ini difokuskan pada persiapan dan pelayanan breakfast, serta sebagian persiapan untuk lunch.
2. Middle Shift: Pukul 10.00 – 20.00 WIB. Shift ini mencakup kelanjutan persiapan makan siang hingga makan malam, serta penanganan buffet sore.
3. Night Shift: Pukul 22.00 – 08.00 WIB. Shift ini bertanggung jawab atas persiapan awal bahan untuk breakfast serta menjaga kesiapan dapur pada dini hari.

Penempatan shift bersifat rotasi dan fleksibel, disesuaikan dengan kebutuhan operasional harian dan tingkat okupansi tamu hotel. Mahasiswa magang dijadwalkan untuk bekerja selama lima hari dalam satu minggu dengan dua hari libur yang ditentukan oleh pihak dapur. Contoh jadwal Pelaksanaan dalam satuan waktu minggu:

MOSAIC									
Employee Name		Position	mon	tue	wed	thu	fri	sat	sun
			9-Jun	10-Jun	11-Jun	12-Jun	13-Jun	14-Jun	15-Jun
Morning Shift									
ARESS	Staff	Sous Chef	DO	DO	8:00 17:00	8:00 17:00	8:00 17:00	8:00 17:00	8:00 17:00
MONIQUE	Staff	Commis	8:00 17:00	8:00 17:00	DO	DO	8:00 17:00	8:00 17:00	8:00 17:00
DILA	TRAINEE		6:00 15:00	6:00 15:00	6:00 15:00	DO	DO	6:00 15:00	6:00 15:00
MUMUY	CASUAL		6:00 15:00	6:00 15:00	DO	DO	6:00 15:00	6:00 15:00	6:00 15:00
ALYA	CASUAL		6:00 15:00	DO	6:00 15:00	6:00 15:00	6:00 15:00	DO	DO
CASUAL	CASUAL		DO	DO	6:00 15:00	6:00 15:00	6:00 15:00	DO	DO
Afternoon Shift									
AFRI	Staff	Chef De Partie	12:00 21:00	12:00 21:00	DO	DO	12:00 21:00	12:00 21:00	12:00 21:00
PACI	Staff	Commis	DO	DO	12:00 21:00	12:00 21:00	12:00 21:00	12:00 21:00	12:00 21:00
AYED	Staff	Commis	23:00 9:00	DO	DO	12:00 21:00	12:00 21:00	23:00 9:00	23:00 9:00
MAMAT	TRAINEE		12:00 21:00	12:00 21:00	12:00 21:00	DO	DO	12:00 21:00	12:00 21:00
OZAN	TRAINEE		DO	DO	12:00 21:00	12:00 21:00	12:00 21:00	12:00 21:00	12:00 21:00
Night Shift									
ALI OCANG	Staff	Commis	DO	23:00 9:00	23:00 9:00	23:00 9:00	23:00 9:00	DO	AI
CASUAL	CASUAL		23:00 9:00	23:00 9:00	23:00 9:00	23:00 9:00	23:00 9:00	23:00 9:00	23:00 9:00

Tabel 1: Tabel Pelaksanaan Kerja