

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan, khususnya pada bagian *Food and Beverage Service Department*, memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman terbaik bagi tamu. Sebagai salah satu sumber pendapatan utama, layanan makanan dan minuman dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun keramahan.

Higiene dan sanitasi merupakan aspek penting dalam operasional restoran, terutama di lingkungan hotel berbintang seperti Hotel Dorsett Grand Subang Malaysia. Restoran Terazza sebagai bagian dari fasilitas utama hotel harus menjaga kualitas pelayanan serta kebersihan agar tamu merasa nyaman dan aman saat menikmati makanan.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, ditemukan beberapa permasalahan seperti kebersihan meja makan yang tidak konsisten, taplak meja dan linen lainnya yang berwarna putih kurang bersih, area prasmanan yang kurang bersih dan rapi, serta penampilan staf yang terkadang kurang rapi. Masalah ini berpotensi memberikan kesan yang buruk dan menurunkan tingkat kepuasan tamu.

Untuk mengatasi masalah tersebut, Langkah yang dilakukan adalah evaluasi terhadap standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku dan menyesuaikan dengan praktik kebersihan. Selanjutnya dapat dilakukan sosialisasi serta pelatihan kepada staf mengenai pentingnya menjaga kebersihan. Selain itu, dilakukan juga pengadaan alat kebersihan tambahan dan penjadwalan pembersihan yang ketat.

## **1.2 Rumusan Masalah dan Solusi**

Sesuai dengan latar belakang yang telah penulisan paparkan didapatkan rumusan masalah beserta dengan solusi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana kondisi higiene dan sanitasi saat di Restoran Terazza Hotel Dorsett Grand Subang Malaysia?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan higiene dan sanitasi di Restoran Terazza Hotel Dorsett Grand Subang Malaysia?

Solusi :

1. Melakukan observasi secara langsung terhadap kebersihan di area restoran dan fasilitas pendukung.
2. Mengusulkan agar SOP kebersihan dilakukan secara ketat, memberikan pelatihan kepada staf, serta mengoptimalkan fasilitas sanitasi.

## **1.3 Tujuan**

Setelah dipaparkan rumusan masalah dan solusi untuk permasalahan yang terjadi maka tujuan dari tugas akhir ini adalah:

1. Mengidentifikasi kondisi higiene dan sanitasi yang ada dan sedang berjalan di Restoran Terazza.
2. Menganalisis masalah yang dihadapi dalam implementasi sistem kebersihan.
3. Memberikan solusi berupa peningkatan dan memperketat berjalannya SOP, pelatihan staf dan pengadaan alat sanitasi.

## **1.4 Penjadwalan Kerja**

*Service Department* khususnya Terazza Restaurant memiliki 3 jadwal kerja yang telah dijadwalkan, serta satu hari libur dalam satu minggu. Dimulai dari jadwal kerja pagi hari, sore hari serta malam hari dengan hitungan jam kerja, staf 7,5 jam dan untuk peserta magang 8 jam. Untuk jadwal kerja pagi dimulai pada pukul 06.00 hingga 13.30 – 15.00 dan untuk jadwal kerja sore hari dimulai pada pukul 15.00 hingga 23.00 dan untuk jadwal kerja malam dimulai pukul 23.30 hingga pukul 06.30.

Untuk staf dan peserta magang yang bekerja pada jadwal pagi akan mempersiapkan kelengkapan dan kerapihan meja untuk *breakfast* dan *luch buffet*, untuk jadwal kerja sore hari staf dan peserta magang akan melakukan persiapan untuk *dinner buffet*, dan untuk jadwal kerja malam akan mempersiapkan seluruh hal yang kurang untuk *breakfast buffet* serta bertanggung jawab untuk *room service*. Bagi staf yang memiliki jadwal kerja malam hanya menempatkan satu orang saja untuk bertanggung jawab dari mulai *room service*, *taking order by phone*, membuat minuman serta mempersiapkan peralatan untuk *brakfast*.

Contoh Jadwal Pelaksanaan dalam satuan waktu minggu :

**Tabel 1. 1 Tabel Pelaksanaan Kerja**

| No | Deskripsi Kerja                                      | Oktober |   |   |   | Novembe<br>r |   |   |   | Desembe<br>r |   |   |   | Januari |   |   |   | Februari |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |   |   |
|----|------------------------------------------------------|---------|---|---|---|--------------|---|---|---|--------------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
|    |                                                      | 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  | Pelaksanaan Magang (17 Okttober 2024 – 7 April 2025) |         |   |   |   |              |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 2  | Deepavali event                                      |         |   |   |   |              |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 3  | Chrismast review                                     |         |   |   |   |              |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 4  | Chrismast event                                      |         |   |   |   |              |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 5  | New year                                             |         |   |   |   |              |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |
| 6  | Ramadhan                                             |         |   |   |   |              |   |   |   |              |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |

Sumber: Olahan penulis