

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri perhotelan di Jakarta merupakan salah satu yang berkembang pesat, mengingat Jakarta adalah pusat perekonomian dan pemerintahan. Tidak hanya itu, Jakarta juga menjadi salah satu destinasi pariwisata, banyak nya bangunan – bangunan bersejarah, tempat hiburan, serta pusat perbelanjaan menjadi daya tarik tersendiri bagi turis baik local maupun mancanegara. Selain pariwisata, karena Jakarta merupakan pusat perekonomian dan pemerintahan, banyak yang mengunjungi Jakarta untuk urusan kenegaraan maupun bisnis. Hal tersebut menyebabkan kunjungan wisatawan atau turis baik lokal maupun mancanegara meningkat cukup signifikan setiap tahunnya seiring dengan perkembangan berbagai sektor yang ada di Jakarta terutama didalamnya pariwisata dan bisnis. Data resmi yang diambil dari pemerintah provinsi DKI Jakarta dibawah ini menunjukkan peningkatan wisatawan yang mengunjungi Jakarta setiap bulannya selama 3 tahun terakhir.

Bulan	Jumlah		
	2016	2017	2018
Januari	158.888	193.788	210.983
Februari	171.533	189.438	203.418
Maret	208.788	221.620	-
April	193.740	216.704	-
Mei	193.208	210.595	-
Juni	156.326	162.333	-
Juli	222.135	285.733	-
Agustus	276.260	286.365	-
September	234.887	224.855	-
Oktober	243.007	221.062	-
November	225.298	224.079	-
Desember	227.935	221.483	-

Dengan adanya peningkatan pengunjung yang signifikan, mendorong industri perhotelan berlomba – lomba untuk mengembangkan bisnisnya baik itu menambah unit properti hotel yang ada, merubah konsep atau menampilkan konsep baru, maupun meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan utamanya tidak lain adalah menarik lebih banyak tamu yang datang dan tinggal di hotelnya

selama berkeperluan di Jakarta, baik itu berpariwisata, bisnis, dan keperluan lainnya. Salah satu yang paling gencar digalakan melalui sektor *food and beverage* masing – masing hotel, mulai dari akomodasi MICE (*Meeting Incentive Convention and Exhibition*) , keunikan serta spesialisasi restaurant melalui konsep restaurant itu sendiri, peningkatan kualitas pelayanan dan lain sebagainya. Namun dalam hal meningkatkan kualitas tersebut, banyak faktor pendukung yang perlu dipertimbangkan dan disiapkan secara matang baik itu faktor teknis, bahan baku, maupun faktor sumber daya manusia itu sendiri. Sementara itu dalam hal ini, penulis akan menitik beratkan pada salah satu faktor teknis yang cukup mempengaruhi tingkat kualitas *food and beverage* itu sendiri yaitu pengaruh kelengkapan peralatan terhadap hal tersebut.

Kelengkapan peralatan dapat mempengaruhi kestabilan kualitas *food and beverage* itu sendiri. Hal ini akan berdampak kepada jumlah tamu yang berkunjung ke hotel atau restaurant tersebut baik itu tamu baru, maupun tamu yang pernah berkunjung dan mengulangi kunjungannya (*repeater guest*) karena faktor kualitas makanan itu sendiri yang stabil dan sesuai dengan selera pelanggan yang mana disini bisa dikatakan konsisiten rasa yang enak, penampilan cantik yang stabil, dan ketepatan waktu penyajian sehingga makanan yang panas disajikan dalam kondisi panas serta makanan dingin disajikan dalam kondisi dingin.

1.2 Identifikasi Masalah

Hotel X merupakan hotel yang sudah lama beroperasi, awalnya merupakan brand independent milik pribadi namun dipertengahan tahun 2012 hotel tersebut

bekerjasama dan beralih manajemen oleh salah satu *brand international chain* yang terkenal diseluruh dunia.

Selama masa peralihan hingga saat ini hotel tersebut beroperasi, faktanya pada hotel tersebut masalah utama pada sektor *food and beverage* terutama berkaitan dengan tingkat kualitas *food and beverage* itu sendiri adalah kelengkapan alat untuk pengolahan maupun penyajian produk yang dihidangkan dalam hal ini adalah produk makanan dan minuman untuk para tamu yang datang maupun mengadakan acara di hotel tersebut. Kekurangan peralatan menjadi salah satu masalah utama yang berdampak kepada ketidakstabilan tingkat kualitas *food and beverage* setiap harinya.

Departemen pengolahan makanan dan minuman (*f&b production*) dalam hal ini lebih diberatkan kepada bagian dapur (*kitchen department*) merupakan pemeran utama sekaligus eksekutor yang menentukan stabilitas dari kualitas produk yang disajikan kepada tamu hotel. Apabila ada sedikit gangguan dalam bagian ini, dapat mengganggu kelancaran produksi produk yang mereka olah yaitu dalam hal ini adalah makanan. Hal menarik yang ditemukan adalah ketika terjadi kekurangan peralatan saat operasional sedang berlangsung, mempengaruhi total keseluruhan penilaian kualitas makanan yang di rekapitulasi setiap bulannya.

1.3 Rumusan Masalah

Mengetahui latar belakang yang ada, penulis dapat menarik rumusan masalah yang ada dalam penulisan ini yaitu sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *kualitas makanan* dalam suatu hotel?
2. Mengapa faktor tersebut dapat mempengaruhi kualitas makanan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah serta latar belakang yang ada, penulisan ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi *kualitas makanan* dalam operasional hotel.
2. Untuk mengetahui mengapa faktor tersebut dapat mempengaruhi kualitas makanan yang ada.

1.5 Manfaat Penelitian

Selaras dengan tujuan penelitian ini, penulis berharap hasil yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat bagi pihak Hotel X sebagai hotel yang dijadikan objek penelitian ini. Diantaranya dapat menjadi evaluasi dan tolak ukur pemecahan masalah dari permasalahan yang ada dalam Hotel X.

Selain bagi pihak yang diteliti, penulis berharap penelitian ini dapat berguna bagi dunia Pendidikan terutama dalam bidang perhotelan, sebagai referensi serta rekomendasi untuk dikembangkan ke penelitian lebih lanjut.

Manfaat yang terpenting adalah bagi penulis tersendiri sebagai acuan dalam pembuatan karya tulis ilmiah serta penerapan ilmu yang telah didapat selama penulis menjadi pelajar di Universitas Agung Podomoro. Selain itu juga untuk menjadi parameter kelulusan dari penulis sendiri selama menempuh Pendidikan sarjana.