

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Di Jawa Timur sendiri perkembangan industri jasa akomodasi di sini sangat pesat, menurut Teguh Pramono Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang pada bulan September 2018 sebesar 58,43 persen, naik 0,76 poin dibandingkan TPK bulan Agustus 2018 sebesar 57,67 persen. Angka TPK ini pada bulan September 2018 dari setiap 100 kamar yang disediakan oleh seluruh hotel berbintang yang ada di Provinsi Jawa Timur, setiap malamnya sebanyak 58 hingga 59 kamar diantaranya telah terjual. Tingkat Penghunian Kamar merupakan salah satu indikator yang dapat mencerminkan tingkat produktivitas usaha jasa akomodasi. Jika TPK besar dan cenderung mendekati 100 persen, maka dapat diartikan bahwa sebagian besar kamar akomodasi laku terjual. Sedangkan Rata-rata Lama Menginap Tamu (RLMT) untuk hotel berbintang pada bulan September 2018 adalah 1,66 hari. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya lama tamu menginap, baik tamu asing maupun tamu Indonesia di hotel berbintang berkisar antara satu hingga dua hari. Sementara angka RLMT tamu asing yang berkunjung ke Provinsi Jawa Timur dan menginap di hotel berbintang tercatat 2,67 hari. Hal ini dapat diartikan rata-rata tamu asing yang menginap di hotel berbintang yang ada di Provinsi Jawa Timur pada bulan September 2018 tercatat selama dua hingga tiga hari. Sedangkan untuk tamu Indonesia mempunyai angka RLMT selama 1,61 hari, atau rata-rata lamanya tamu Indonesia yang menginap di hotel berbintang yang ada di Provinsi Jawa Timur selama satu hingga dua hari.

Seiring dengan perkembangan zaman yang terus bergerak maju membuat persaingan bisnis juga semakin ketat yaitu ditandai dengan adanya berbagai macam inovasi bermunculan, hal demikian juga menuntut bisnis yang ada khususnya di industri perhotelan yang juga dituntut untuk semakin berkembang. Industri perhotelan adalah sebuah industri yang dikelola untuk menyediakan jasa yaitu jasa penyediaan akomodasi yang dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen. Adapun produk yang disediakan terbagi menjadi dua jenis yaitu

produk berwujud (tangible) yaitu produk yang dapat dirasakan secara fisik misal, makanan dan minuman yang disediakan di restoran hotel dan produk tidak berwujud (intangible) yaitu produk yang dapat dirasakan secara psikis misal, jasa sauna, laundry dan antar jemput.

Tujuan utama dari sebuah usaha perhotelan adalah untuk mendapatkan sebanyak mungkin tingkat hunian hotel, karena semakin tinggi tingkat hunian hotel maka semakin tinggi pula keuntungan yg diperoleh perusahaan perhotelan tersebut. Banyak sekali faktor yang berpengaruh terhadap tingkat hunian hotel, diantaranya adalah fasilitas hotel dan harga/tarif dari hotel tersebut selain tentunya juga kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, juga bagaimana marketing perusahaan perhotelan tersebut untuk mendapatkan occupancy yang tinggi.

Menurut Endar Sri (1996:8), pengertian hotel adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya, serta jasa pencucian pakaian.

Kualitas pelayanan dari sebuah hotel merupakan kunci penting dari keberhasilan sebuah perusahaan perhotelan tersebut. Adapun beberapa indikasi yang menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah hotel dalam menyediakan jasa yang pertama yaitu jumlah wisatawan yang berkunjung, selain itu lama tinggal wisatawan yang menginap di hotel tersebut juga bisa menjadi tolak ukur seberapa tertarik wisatawan terhadap daerah yang dikunjunginya, dan yang terakhir adalah tingkat hunian hotel yang menunjukkan seberapa berhasil hotel bisa menjual kamarnya. Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (Bloemer etal, 1998 dalam Karsono : 2007).

Demi tercapainya keberhasilan sebuah hotel diperlukan sumber daya manusia yang mampu mengelola perusahaan perhotelan tersebut dengan baik, untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan departemen di

sebuah hotel yang bertujuan untuk memaksimalkan kegiatan operasional hotel yang kemudian menjadi tolak ukur tamu dalam mengukur kualitas layanan dari sebuah hotel tersebut. Agar dapat bersaing dengan hotel-hotel lain yang ada di Indonesia, pastinya kerja sama seluruh departemen sangat berpengaruh untuk menunjang keberhasilan sebuah hotel dengan perannya masing – masing.

Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua setelah Jakarta. Banyak juga para pebisnis dari luar kota yang melakukan bisnisnya di kota Surabaya. Sehingga, penyediaan akomodasi mulai dari hotel non bintang hingga hotel berbintang menjadi kebutuhan mutlak untuk menunjang kegiatan bisnis yang berlangsung di kota Surabaya. Para pebisnis dari luar kota Surabaya maupun dari dalam kota Surabaya juga sering bertemu dengan rekan bisnisnya di restoran sebuah hotel untuk berbicara mengenai bisnis nya, adapun yang menginap di hotel tersebut. Salah satu hotel berbintang 5 yang ada di surabaya adalah hotel vasa. Hotel vasa surabaya terletak di Jalan HR. Muhammad nomor 31, Putat Gede, Suko Manunggal, Kota Surabaya.

Hotel vasa juga memiliki departemen food & beverage yang dapat menunjang kesuksesan sebuah hotel tersebut. Hotel vasa memiliki tiga restoran yang di unggulan yaitu Chamas Churrascaria, 209 Dining, dan Xiang Fu Hai Cuisine. Tiga restoran tersebut memiliki ciri khas makanan yang berbeda-beda. Hal tersebut guna untuk menjadikan restoran yang ada di VASA hotel Surabaya menjadi icon yang di kenal oleh wisatawan dan masyarakat Surabaya dengan makanannya yang memiliki cita rasa tersendiri. Sehingga wisatawan akan kembali berkunjung ke VASA hotel untuk menikmati makanan yang ada di restoran VASA hotel Surabaya. Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4), menyebutkan bahwa *food and beverage* departemen merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta professional. Tidak hanya restoran saja di hotel vasa juga terdapat pastry yang mempunyai peran penting dan bertanggung jawab untuk menyiapkan berbagai jenis hidangan penutup dessert, untuk penyediaan breakfast, karena mayoritas tamu

beberapa diantaranya belum tentu ingin mengkonsumsi makanan asia nasi, untuk mempersiapkan event di banquet coffee break, kemudian untuk menyiapkan complimentary misalnya birthday cake dan juga room amenities. Produk yang baik tidak hanya merupakan hasil produksi departemen tertentu saja melainkan juga merupakan hasil usaha departemen pemasaran, khususnya untuk proses penggunaan dan pemasyarakatan produk baik saat penjualan maupun setelah penjualan. Sesuai dengan pengertian yang telah diterapkan bahwa selain menyediakan fasilitas kamar, hotel juga menyediakan fasilitas makanan dan minuman untuk memenuhi persyaratan tersebut maka hotel menyisakan sebagian lahan hotel untuk penjualan makanan dan minuman para tamu-tamu hotel, umumnya ruangan tersebut adalah restoran dan cafe hotel. Begitupun pastry, sebagai salah satu divisi yang memproduksi makanan ringan yang dipasarkan secara komersial tentu bukan hanya untuk memenuhi persyaratan sebuah hotel, tetapi lebih dari itu pastry di hotel bisa menjadi pendapatan tambahan yang menjanjikan apabila dikelola dengan baik dan maksimal. Tentu dengan produk-produk yang baik serta cara pemasaran yang benar akan menghasilkan pendapatan yang maksimal. Karena pastry sebagai penghasil makanan-makanan ringan tentu sesuatu yang pasti dibutuhkan oleh setiap tamu yang datang ke hotel, terlebih lagi apabila produk yang diproduksi memiliki rasa yang khas dan disenangi banyak orang, tentu akan menambah nilai jual produk tersebut selain itu juga dapat mempromosikan hotel. Tujuan tercapainya kesuksesan di hotel yang dicapai dalam Food & Beverage yaitu menciptakan suatu produk yang berkualitas.

Di dalam departemen f & b juga adanya proses pemesanan dan penerimaan bahan baku untuk kebutuhan dari restoran untuk menunjang proses berjalannya breakfast, lunch, dan dinner. Oleh karena itu setiap kitchen ketika ingin memesan bahan yang dipesan harus melalui orderran yang dibuat oleh chef ataupun setingkat cdp (Chef De Partie). Orderran tersebut nantinya akan diberikan kepada purchasing untuk diproses dan disetujui oleh executive chef untuk melaksanakan event – event yang ada di dalam restoran dan pastry tersebut.

Menurut **Wikipedia Bahan baku** adalah bahan yang digunakan dalam membuat produk di mana bahan tersebut secara menyeluruh tampak

pada produk jadinya (atau merupakan bagian terbesar dari bentuk barang). Sedangkan biaya bahan baku adalah seluruh biaya untuk memperoleh sampai dengan bahan siap untuk digunakan yang meliputi harga bahan, ongkos angkut, penyimpanan dan lain-lain. Dalam pemrosesan bahan baku diperlukan adanya proses pembelian bahan baku.

Menurut **Kompasiana** Proses pembelian bahan baku merupakan hal yang terpenting dalam suatu proses bisnis. Proses berjalannya suatu bisnis terutama industri yang bergerak dalam kegiatan produksi, membutuhkan bahan baku agar kegiatan produksi dapat berjalan sehingga mampu menciptakan suatu produk yang siap dijual. Dapat disimpulkan bahwa pembelian adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh industri terutama produksi untuk memperoleh bahan baku, perlengkapan atau peralatan. Tujuan utamanya adalah memperoleh bahan dengan biaya serendah mungkin yang konsisten dengan kualitas yang sesuai standar yang ditentukann. Fungsi dari pembelian untuk memastikan bahwa ada keseimbangan antara persediaan bahan dengan tingkat inventaris sehingga perusahaan dapat mempertahankan posisi labanya sepanjang menyangkut biaya bahan dan agar dapat terus beroperasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat disusun adalah :

1. Bagaimana proses pemesanan & penerimaan bahan baku pastry section di hotel vasa ?
2. Hambatan apa saja yang terjadi di bagian pastry section dalam kaitannya dengan ketersediaan bahan baku ?

1.3 Tujuan`

Berikut adalah tujuan yang ingin dicapai oleh mahasiswa dalam melaksanakan praktik kerja lapangan :

1. Untuk mengetahui pemesanan & penerimaan bahan baku *Pastry* section di hotel Vasa Surabaya

2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi di bagian pastry section dalam kaitannya dengan ketersediaan bahan baku

1.4 Manfaat

Manfaat yang ingin diperoleh dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah sebagai berikut :

A. Manfaat bagi penulis

1. Dapat meningkatkan *Hard Skill* dan *Soft Skill* penulis.
2. Untuk menambah wawasan dan pandangan penulis tentang dunia kerja khususnya dibidang perhotelan.
3. Untuk mengetahui lebih mendalam apa saja yg dilakukan dalam departemen *food and beverage broduct*.
4. Untuk menambah relasi dalam dunia kerja khususnya di departemen *food and beverage product*.
5. Agar mahasiswa siap bersaing dalam dunia kerja setelah lulus kuliah.
6. Sebagai pengalaman kerja awal untuk mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja setelah lulus kuliah.
7. Sebagai wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak instansi terkait.
8. Sebagai persyaratan akademik Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

B. Manfaat bagi pihak kampus

1. Meningkatkan kualitas SDM Universitas Airlangga khususnya Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Membangun kerja sama antara Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dengan VASA Hotel Surabaya.
3. Dapat merelevansikan kurikulum perhotelan dengan kebutuhan dunia kerja.

C. Manfaat bagi hotel

1. Untuk mempererat hubungan kerja sama antara VASA Hotel Surabaya dan Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Membantu sekaligus memperlancar kegiatan operasional di VASA Hotel Surabaya.
3. Sebagai wadah penyerapan karyawan dan tenaga kerja yang sudah diketahui kualitasnya oleh pihak VASA Hotel Surabaya.
4. Untuk menambah relasi dalam dunia kerja khususnya di departemen *food and beverage product*.

D. Manfaat bagi pembaca

1. Sebagai gambaran untuk menganalisis permasalahan yang ada pada dunia kerja.
2. Sebagai referensi bagi pembaca dalam mempertimbangkan langkah-langkah untuk melaksanakan praktek kerja lapangan dari tahap awal hingga tahap akhir praktek kerja lapangan.
3. Dapat memberikan gambaran tentang dunia kerja khususnya di bidang perhotelan.
4. Memberikan gambaran kepada pembaca bagaimana cara kerja di *food and beverage product*.
5. Memberikan informasi kepada pembaca bagaimana cara bekerja di bidang perhotelan yang berdasarkan dengan komunikasi yang baik dengan rekan kerja.

1.5 Rencana Kegiatan

1. Obyek PKL

Bidang : *Food and Beverage Product Department*

Topik : Pemesanan Dan Penerimaan Bahan Baku Pastry Section Di
Hotel Vasa Surabaya

2. Subyek PKL

Tempat : VASA Hotel Surabaya Jalan HR. Muhammad nomor 31,

Putat Gede, Suko Manunggal, Kota Surabaya.

Telepon: +62317301888

Email: reservation@vasahotelsurabaya.com

Website: www.vasahotelsurabaya.com

Waktu : 04 Januari 2019 – 04 Juli 2019

3. Jadwal kegiatan PKL

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Minggu	DES 18	JAN 19	FEB 19	MAR 19	APR 19	MEI 19	JUN 19	JUL 19	AGS 19	SEP 19
1										
2										
3										
4										

Keterangan :



: Persiapan PKL



: Pelaksanaan PKL



: Penulisan laporan PKL dan penyerahan hasil PKL

1. Persiapan PKL

Pada tahap ini dilaksanakan pada bulan Desember 2018. Kegiatan yang dilakukan antara lain adalah mahasiswa terlebih dahulu diberikan atau diberi gambaran dari kampus tentang PKL di hotel dan apa saja departemen yang ada di hotel. Apabila mahasiswa sudah mengerti tentang gambaran di hotel

dan apa departemen yang ingin dituju mahasiswa dalam PKL tersebut, selanjutnya mahasiswa menentukan dimana tempat PKL yang akan dipilih oleh mahasiswa dan apa departemen yang akan dipilih oleh mahasiswa tersebut. Lalu mahasiswa menyiapkan berkas-berkas apa saja yang diinginkan oleh pihak hotel yang akan dituju mahasiswa melaksanakan PKL tersebut. Apabila berkas-berkas sudah lengkap mahasiswa diharuskan mengirim email terlebih dahulu. Kemudian tahap selanjutnya adalah proses wawancara dengan membawa berkas dengan syarat yang telah disepakati sebelumnya.

2. Pelaksanaan PKL

Pada tahap ini telah dimulai pada bulan Januari hingga bulan Juli 2019, pelaksanaan praktik kerja lapangan selama enam bulan di VASA Hotel Surabaya. Selama pelaksanaan praktik kerja lapangan tersebut diharapkan mahasiswa mendapatkan pengalaman ilmu yang bermanfaat untuk kedepannya selama praktik kerja lapangan dan juga mendapatkan sedikit banyak gambaran mengenai dunia pekerjaan khususnya bidang perhotelan. Selain itu mampu untuk menyusun laporan kegiatan PKL yang merupakan syarat utama akademik untuk mencapai kelulusan di Program Studi D-III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Diharapkan mahasiswa mampu menyelesaikannya dengan tepat waktu dan selama pelaksanaan PKL mahasiswa diharapkan bisa membawa nama baik almamater.

3. Penulisan dan Penyerahan Laporan Hasil PKL

Pada tahap ini mahasiswa diharapkan untuk dapat menyelesaikan dan menyerahkan laporan praktik kerja lapangan sesuai dengan jadwal dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya agar dapat memenuhi syarat untuk lulus tepat pada waktunya. Adapun isi dari laporan tersebut adalah mengenai kegiatan yang dilakukan mahasiswa selama menjalani praktik kerja lapangan dan membahas hal menarik apa saja yang terjadi selama pelaksanaan praktik kerja lapangan yang dapat diangkat menjadi tulisan yang kelak akan berguna bagi orang lain.