

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki peran penting dalam meningkatkan defisa negara. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya turis-turis asing yang datang ke Indonesia. Turis-turis asing tersebut tertarik pada Indonesia, karena memiliki daya tarik tersendiri, diantaranya memiliki banyak obyek wisata, kekayaan ragam budaya, banyak peninggalan sejarah, kekayaan alam yang masih natural dan indah, serta penduduk Indonesia yang dikenal akan keramah-tamahannya. Pariwisata di Indonesia ini tidak lepas dari faktor-faktor penunjang industri pariwisata yaitu cinderamata, kuliner, transportasi, serta akomodasi.

Akomodasi merupakan suatu komponen dalam industri pariwisata. Macam-macam akomodasi yang tersedia biasanya adalah hotel, *bungalow*, losmen, *cottage*, motel, dan apartemen. Saat ini hotel berkembang sangat pesat di Surabaya, karena banyak hotel baru yang bermunculan. Produk utama yang dijual oleh pihak hotel ada dua, yaitu : 1. produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, spa, restoran dan berbagai fasilitas hotel lainnya. 2. produk tidak nyata (*intangible product*) seperti pelayanan, kenyamanan, suasana dan lain sebagainya.

Selain menyediakan kamar bagi para pengunjung hotel, hotel juga menyediakan makanan dan minuman. *Food and Beverage Department* adalah bagian yang mengurus serta bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu baik yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel. Oleh karena itu, di hotel disediakan restoran untuk melayani tamu

yang tinggal di hotel maupun yang tidak tinggal di hotel. Sedangkan, room service disediakan untuk tamu yang tinggal di hotel saja.

Terkadang ada tamu setelah makan di restoran merasa sakit perut. Hal ini bisa disebabkan oleh bahan yang dipakai kurang segar, prosedur masak yang kurang benar, kurangnya sanitasi terhadap peralatan makan dan minum, atau bisa juga daya tahan tubuh tamu yang kurang sehat, serta sering kali petugas *steward* tidak melaksanakan standar operasional prosedur dalam melaksanakan pekerjaan. Dari alasan-alasan di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang sanitasi terhadap peralatan makan dan minum yang ada di restoran.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari permasalahan di atas maka penulis merumuskannya seperti berikut :  
Bagaimana standar operasional prosedur sanitasi peralatan makan dan minum di Palapa *Coffee Shop* Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan

Untuk mengetahui standar operasional prosedur sanitasi peralatan makan dan minum di Palapa *Coffee Shop* Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.

### 2. Manfaat penelitian

Diharapkan dengan terselesainya laporan ini akan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya :

- a) Bagi penulis : Tugas akhir ini membantu penulis dalam memahami lebih dalam tentang standar operasional prosedur sanitasi peralatan makan dan minum di Palapa *Coffee Shop* Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya.

- b) Bagi Politeknik NSC Surabaya : Dengan selesainya laporan ini diharapkan bisa menjadi referensi atau sumber bacaan mengenai standar operasional prosedur sanitasi peralatan makan dan minum bagi mahasiswa yang akan melakukan kegiatan *on the job training* di dunia perhotelan khususnya di departemen *F&B product*.
- c) Bagi Hotel : Dengan selesainya laporan ini diharapkan menjadi masukan bagi Hotel Grand Inna Tunjungan Surabaya, terutama mengenai standar operasional prosedur sanitasi peralatan makan dan minum yang ada.