

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Kendari adalah ibukota dari Provinsi Sulawesi Tenggara, kota ini memiliki luas 29.600 Hektar. Kota Kendari merupakan wilayah beriklim tropis. Mayoritas penduduk Kota Kendari yang berjumlah berkisar 289.468 jiwa (Sensus Penduduk tahun 2010), memeluk agama Islam. Kota Kendari dihuni masyarakat dari beberapa suku, yaitu Suku Tolaki, Suku Muna, Suku Buton, Suku Bugis. Dan penduduk asli Kota Kendari sendiri berasal dari Suku Tolaki.

Wilayah Kota Kendari adalah wilayah yang berbukit-bukit, berpesisir pantai dan dengan iklim tropisnya Kota Kendari memiliki alam yang asri dan lebat. Kota Kendari terkenal akan wisata alam yang masih alami, beberapa tempat wisata yang ada di Kota Kendari adalah Teluk Kendari, Pantai Nambo, Hutan Nanga-Nanga, Air Terjun Lahundape dan beberapa tempat wisata lainnya. Karena itu Kota Kendari banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal, bahkan wisatawan mancanegara.

Grand Clarion Hotel & Convention Kendari merupakan hotel berbintang 4 yang dibangun dengan fasilitas yang lengkap seperti fasilitas *Ballrooms*, *Meeting Rooms*, dan juga fasilitas lainnya. Pada industri perhotelan ini tentu memiliki berbagai departemen seperti *Food & Beverage Product*, *Food & Beverage Service*, *Front Office*, *House Keeping*, dan lainnya. Pada saat ini, industri pariwisata tengah mengembangkan potensi wisata di Indonesia, salah

satu kegiatan yang dikembangkan adalah kegiatan MICE (*Meeting, Incentives, Conferencing, and Exhibitions*). Oleh karena itu banyak hotel di Indonesia mulai menyediakan fasilitas standar meeting seperti *Meeting Rooms* dan departemen yang mengatur berlangsungnya kegiatan MICE di hotel. Dalam kegiatan MICE tentu perlu adanya produk makanan dan juga jasa pelayanan dari pihak penyedia fasilitasnya dengan tujuan agar kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Dengan demikian pengelolaan makanan dan pelayanan di industri perhotelan sangat penting dan menjadi bagian yang terpenting dalam memenuhi kebutuhan tamu dalam hal penyediaan dan pelayanan makanan maupun kegiatan MICE. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan kegiatan *On the Job Training* di *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari*.

Demikian penulis mengambil judul “Aktivitas *Trainee* Pada Departemen F&B Produk dan Pelayanan di *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari*”.

“*Food & Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman, serta kebutuhan lain yang terkait dari tamu-tamu yang tinggal, maupun yang tidak tinggal di hotel dan dikelola secara komersial dan profesional.” Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4).

1.2 Tujuan Penulisan Laporan

Tujuan dalam penulisan laporan kerja praktek pada departemen F&B Produk dan Pelayanan ini adalah untuk mendapatkan ilmu dasar pada departemen F&B Produk dan Pelayanan di *Grand Clarion Hotel &*

Convention Kendari, serta merumuskan permasalahan yang berhubungan dengan pengelolaan, persiapan, penyajian, dan pelayanan produk di *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari* dan membangun kepribadian yang bertanggung jawab dalam penyajian dan pelayanan makanan di departemen F&B Produk dan Pelayanan di *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari*.

1.3 Manfaat Penulisan Laporan

Manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam laporan “Aktivitas Trainee Pada Departemen F&B Produk dan Pelayanan di *Grand Clarion Kendari*” dalam pembahasan ini adalah :

1. Untuk memberikan masukan kepada pihak hotel akan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh penulis pada saat melakukan praktek kerja lapangan.
2. Untuk perbandingan pada segi pengalaman dan pengetahuan yang didapatkan dari kampus dengan praktek kerja nyata yang diperoleh dari hotel.

1.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pembuatan laporan ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang penulis gunakan, yaitu :

1. Menurut Arikunto (2006:158) “teknik dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, rapot, agenda, notulen dan sebagainya”. Teknik ini penulis gunakan untuk mengumpulkan

berbagai data tentang sejarah hotel, fasilitas hotel, struktur organisasi, dan sebagainya.

2. Menurut Utama (2012:52) “teknik observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diamati”. Teknik ini penulis gunakan untuk mengamati sistem kerja dari setiap bagian yang ada di departemen F&B Produk dan Pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan pembahasan departemen F&B Produk dan Pelayanan, berupa :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi mengenai gambaran umum tentang latar belakang pemilihan judul ketertarikan terhadap pembahasan topik, tujuan dan manfaat dari hasil penelitian, teknik pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM TEMPAT TRAINING

Berisi mengenai sejarah singkat *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari*, visi dan misi dari *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari*, struktur organisasi dan manajemen hotel, serta fasilitas yang ada di *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari*.

BAB III : KERANGKA TEORITIS

Berisi mengenai rangkuman teori yang telah dipelajari serta membahas permasalahan yang dihadapi pada saat training di *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari*.

BAB IV : HASIL KEGIATAN TRAINING DAN PERMASALAHAN

Berisi mengenai penjelasan aktivitas yang dilakukan selama kegiatan training di *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari*, serta tentang uraian permasalahan yang muncul.

BAB V : ANALISA PEMBAHASAN

Berisi mengenai perbandingan antara teori dengan permasalahan yang dihadapi dengan penjelasan yang terstruktur.

BAB VI : PENUTUP

Berisi mengenai kesimpulan dari keseluruhan pembahasan laporan dan saran ataupun masukan kepada *Grand Clarion Hotel & Convention Kendari*, khususnya pada departemen F&B Produk dan Pelayanan.