

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia, merupakan andalan utama dalam menghasilkan devisa di berbagai negara, meningkatkan taraf kehidupan, serta membuka peluang usaha yang lebih dari pada kekuatan ekonomi lainnya dalam sektor apapun dan dapat menjadi pendorong antar bangsa menuju perdamaian dunia. Hal inilah yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata andalannya. Tidak hanya negara maju, negara berkembangpun ikut mengembangkan daerah wisatanya, salah satunya adalah Indonesia. Di Indonesia pariwisata baru di mulai pada awal Tahun 1960-an. Istilah pariwisata diperoleh dari budayawan intelektual atas pemerintahan Presiden Soekarno kepada Sri sultan Hamengku Buwono IX selaku Ketua DTI (Dewan *Tourism* Indonesia) di tahun 1960-an. Mulai berkembang dengan semakin banyaknya hotel, pendidikan keterampilan untuk keperluan wisata, dan akomodasi.

Hotel terdiri dari berbagai macam departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap suatu bidang pekerjaan tertentu. Keseluruhan departemen tersebut saling bekerjasama dan saling mendukung untuk mencapai target manajemen yaitu mendapat keuntungan. Tamu hotel bukan sekedar untuk menginap, melainkan cenderung untuk melakukan kegiatan seperti: seminar,

rapat, bisnis, mungkin juga untuk menikmati makanan dan minuman di restoran. Fasilitas dalam sebuah hotel sangatlah beragam dan sesuai dengan kelas hotel tersebut. Hotel berbintang biasanya selain menjual kamar dan makanan, juga menjual fasilitas lain seperti *swimming pool*, *sport centre*, *lounge* atau *bar* dan lainnya. Dalam meningkatkan kualitas suatu pelayanan di restoran hotel sangat diperlukan sumber daya manusia yang terampil, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap dan berkunjung ke hotel sehingga kesan hotel tersebut memiliki pelayanan yang prima.

Begitu pula perkembangan pariwisata di Jember tidak bisa dilepaskan dari peran serta akomodasi perhotelan karena keduanya bagaikan dua sisi mata uang saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan. Hotel adalah salah satu akomodasi dari industri pariwisata yang berperan sangat penting karena hotel adalah salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang dikelola secara komersial, yang dimana para tamu mendapatkan jasa pelayanan penginapan (kamar), makan dan minuman serta jasa pelayanan lainnya. Dengan memberikan jasa pelayanan yang baik, tamu akan merasa senang dan nyaman untuk tinggal dihotel.

JW Marriott Hotel dibuka pada tanggal 10 Juni 1996 sebagai Hotel Westin kemudian dioperasikan oleh Marriott sejak Juni 2002. Pada tanggal 10 Juni 2002, Marriott International memberitahukan bahwa mereka memiliki hotel kedua di Indonesia yang berlokasi di Surabaya. Jadi, hari itu, Westin Hotel mengubah nama mereka menjadi JW Marriott Hotel, Surabaya karena PT. Ramasari Surya Persada bergabung dengan kontrak manajemen sistem penginapan Marriott.

Cocok untuk pebisnis dan wisatawan, JW Marriott menawarkan pilihan lima restoran dengan spesialisasi masing-masing yang berbeda. Fasilitas hotel lainnya termasuk grand ballroom, ruang pertemuan, lounge eksekutif, klub kesehatan, pusat kebugaran, spa, salon / salon kecantikan, ATM, apotek, florist, laundry & dry cleaning, dan akses internet melalui WiFi. Sebanyak 412 kamar di 25 lantai tersedia dengan pilihan tipe Premium Deluxe, Studio, Executive Deluxe, Executive Studio, Suite, Chairman Suite, Presidential Suite dan Apartment. Masing-masing kamar ini sepenuhnya berinterior dan mewah. Ada mini bar, setrika dan papan setrika, brankas dan akses internet cepat melalui jaringan / LAN. Beberapa jenis kamar eksekutif menyediakan akses ke lounge pribadi dengan fasilitas tambahan koktail yang disediakan di pagi dan sore hari.

JW Marriot surabaya memiliki 4 restoran yang menjual berbagai jenis makanan. Yang pertama adalah Imari Japanese *restaurant* yaitu restoran yang khusus menyediakan makahan khas jepang seperti berbagai macam sushi dan hidangan khas jepang lainnya. Yang kedua adalah Tang palace *restaurant* yaitu restoran yang khusus menyediakan makahan khas cina seperti berbagai macam barbeque dan hidangan khas cina lainnya. Yang ketiga adalah Vis A Vis French *restaurant* yaitu restoran yang khusus menyediakan makahan khas perancis seperti escargot dan hidangan khas perancis lainnya. Dan yang keempat adalah pavilion *Restauran* yaitu restoran utama yang menyediakan makanan seperti *Western food, Asian food, Japanesse food* dan lainnya. Pada Pavilion *Restaurant* sendiri juga memiliki 10 *station* yaitu *Noodle Station, Dimsum Corner, Egg Station, japanesse station, Pizza station, Bbq Ribs Station, Rujak Cingur, Jajanan*

*Pasar, Pasta Station, Pastry and Bakery Station. Japanesse station* yaitu outlet ini menyediakan berbagai macam olahan sushi, seperti : *California roll, maki California, Tekamaki sushi* dan olahan sushi lainnya sehingga para tamu hotel dapat menikmati olahan sushi tersebut sesuai dengan keinginan mereka.

Menurut Susanto (2007:4) Sushi merupakan sajian khas Jepang yang populer di buat dari nasi Jepang dengan paduan hidangan laut segar, sayuran, atau telur. Tujuan sederhana dari sushi menurut Satpath dalam bukunya *sushi taste and technique* (2002:10) adalah nasi vinegared dengan isi atau taburan ikan mentah, dimasak, dikeringkan atau diasinkan, termasuk dengan isi kerang, sayuran atau telur. Dimakan sebagai makanan ringan, starter, atau hidangan utama dan di bentuk dalam berbagai macam, dari mangkuk nasi yang disebar dengan ikan dan sayuran untuk digulung, ditekan, dan sushi yang dibentuk tangan. Berdasarkan uraian Latar belakang diatas, maka peneliti mengambil Judul : “Proses Pengolahan Sushi Pada *Japanesse Station* Di *Pavilion Restaurant* “

## **1.2 Rumusan masalah**

Dari latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:  
“Bagaimana proses pengolahan sushi yang baik dan benar pada *Japanesse Station* di *Pavilion Restaurant* ?”

### 1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian laporan yang dapat di ambil dari laporan akhir ini antara lain :

1. Untuk mengetahui proses pembuatan pengolahan sushi yang benar .
2. Untuk lebih memahami berbagai macam menu *japanese*.
3. Sebagai bahan pembanding antara pelajaran yang di terima di tempat kuliah dan ditempat praktik.

### 1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang di dapat penulis laporan ini sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Penulis

Penulis dapat mengasah pengetahuan tentang proses pengolahan sushi yang ada di JW Marriot Surabaya terutama di *Pavilion Restaurant*.

2. Manfaat Bagi Hotel

Menjadi Masukan kepada JW Marriot Surabaya dalam hal proses pengolahan sushi yang ada di JW Marriot Surabaya.

3. Manfaat Bagi Akademi

Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca di lingkungan akademi tentang proses pengolahan sushi yang ada di JW Marriot Surabaya, terutama di *Pavilion Restaurant*.

## 1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pavilion *Restaurant* Hotel JW Marriot Surabaya, pada:

Tanggal : 26 Februari 2018 - 31 Juli 2018  
Alamat : Jl. Embong Malang No.85-89, Surabaya, Indonesia  
Telp : (031) 5458888  
Fax : +62 31 5468888  
Web : [www.marriott.com/hotels](http://www.marriott.com/hotels)

## 1.6 Jenis dan Sumber Data

### 1.6.1 Jenis datas

#### 1. Data Kualitatif

Data yang tidak bernilai numerik atau nilainya bukan angka, merupakan data dari suatu keadaan, yang diukur adalah katagorinya. (Kusmayadi, 2000:80). Contoh: Sejarah berdirinya JW Marriot Surabaya.

#### 2. Data Kuantitatif

Data yang nilainya berbentuk angka atau numerik. (Kusmayadi, 2000:80). Contoh: Jumlah Karyawan yang ada di JW Marriot Surabaya.

### 1.6.2 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data yang diperoleh dengan jalan di kumpulkan sendiri oleh peneliti dan langsung dari objek yang diteliti (Kusmyadi, 2000:80). Contoh: data dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan karyawan di *Pavilion Restaurant*. yang berkaitan dengan proses pengolahan sushi di JW Marriot Surabaya.

#### 2. Data Sekunder

Data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi lain dalam bentuk publikasi, seperti laporan tahunan, dan seterusnya (Kusmayadi, 2000:80). Contoh : data mengenai proses pengolah sushi yang diambil dari buku, internet, laporan akhir, dll.

### 1.7 Teknik Pengumpulann Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis untuk membuat laporan akhir ini menurut (Kusherdiana 2013: 23) antara lain:

#### 1. Metode Obeservasi

Merupakan salah satu cara yang digunakan untuk memperoleh data yaitu mengadakan penelitian langsung ke lapangan terhadap obyek yang akan diteliti atau diselidiki, baik melalui wawancara maupun eksperimen di laboratorium. Contoh penulis melaksanakan *On The Job Training* selama kurang lebih 6 bulan dimulai pada tanggal 26 Februari 2018 sampai dengan 31 Juli 2018 di JW Marriot Surabaya.

## 2. Metode Wawancara

Menggunakan daftar pertanyaan “*questionner*” dengan cara berkomunikasi atau mengajukan pertanyaan pada pihak-pihak yang bersangkutan dengan obyek yang diteliti. Misalnya: bertanya kepada senior bagian *Food and Beverage Department* tentang bagaimana proses pengolahan sushi yang baik dan benar.

## 3. Metode Dokumentasi

Dengan cara penulis menggunakan atau mengambil, sebagian atau seluruhnya dari data yang telah dicatat atau dilaporkan oleh orang lain atau organisasi lain. Mengumpulkan data berupa foto contoh mengambil gambar pada saat melakukan kerja, maupun pada saat *prepare breakfast, lunch* maupun *dinner*. Dan pada saat tamu order makanan .Serta hal-hal yang berkaitan dengan tema penulis.

## 1.8 Teknik Analisis Data

### 1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis yang berusaha untuk mendeskripsikan atau menggambarkan /melukiskan fenomena atau hubungan antara fenomena yang sedang diteliti dengan sistematis, faktual dan akurat (Kusmayadi, 2000:29). Contoh: Data berbentuk uraian yang di ambil dari survei, kuisisioner, observasi, wawancara,dan sebagainya.



### 1.8.2 Teknik Analisis SWOT

Menurut Sulastiono (2006: 290) menggunakan analisis SWOT yang merupakan singkatan dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan. Analisis SWOT banyak dipergunakan di Indonesia dan mungkin sudah diketahui nilai dan manfaat analisis tersebut. Dalam bagian ini akan diulas sedikit mengenai teknik analisis secara teoritis.

Analisis pada umumnya digunakan apabila hotel akan membuat suatu keputusan yang sifatnya stratejik. Sebagai suatu keputusan stratejik maka harus dilakukan analisis yang mendetail tentang hotel yang bersangkutan untuk mendapatkan titik temu antara faktor-faktor stratejik dalam lingkungan internal dan lingkungan eksternal, sambil menghubungkannya dengan tujuan dan sasaran organisasi. Berikut adalah model tabel analisis SWOT :

Tabel 1.8.2 Model Tabel Analisis SWOT

Variabel	Kekuatan ( <i>Strength</i> )	Kelemahan ( <i>Weakness</i> )	Peluang ( <i>Opportunities</i> )	Ancaman ( <i>Threats</i> )
Sumber Daya Manusia				
Peralatan				
Lokasi				
.....				