

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah industri yang sangat luas yang berkaitan dengan perekonomian negara karena memiliki peranan penting dalam memajukan ekonomi nasional, khususnya mengurangi jumlah pengangguran yang menjadi masalah terbesar dalam negara Indonesia, serta dapat meningkatkan produktivitas negara sebagai industri yang menambah devisa negara. Pariwisata sebagai industri juga dapat diartikan sebagai kegiatan bisnis yang memberikan pelayanan kepada wisatawan yang melakukan suatu kunjungan ke tempat yang berbeda-beda. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi negara maupun masyarakat sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan (dalam Suwena dan Widyatmaja, 2017:17), yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Perkembangan industri pariwisata menunjukkan peningkatan yang pesat dari waktu ke waktu, hal itu disebabkan oleh berbagai atraksi wisata di berbagai tempat wisata yang tentunya dapat memikat hati para wisatawan untuk mengunjunginya. Menurut (Pradana dan Mahendra, 2021: 74)

“Indonesia memang memiliki kekayaan alam dan budaya yang sangat luar biasa. Tak heran jika wisatawan dari berbagai penjuru dunia berdatangan untuk mengalami sendiri keajaiban alam dan budaya di Indonesia”.

Pada bulan Desember 2019, dunia dikejutkan dengan sebuah kejadian yang diduga sebuah kasus *pneumonia* yang etiologinya tidak diketahui dan diduga berasal dari salah satu kota di Cina, Wuhan . *Corona Virus Disease-2019 (Covid-19)*, makhluk pendatang baru yang sukses meneror umat manusia di seluruh dunia sejak setahun terakhir (Paludi, 2022:50). Penyebaran virus *Covid-19* memberikan dampak yang sangat besar terhadap perekonomian terutama sektor pariwisata. Pemerintah Indonesia membuat kebijakan pembatasan kegiatan masyarakat misalnya *lockdown*, pembatasan sosial berskala besar (PSBB), serta pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM), untuk memutus penyebaran *Covid-19*, bahkan pemerintah sempat melarang dibukanya tempat wisata, hal itu menjadi penyebab penurunan jumlah wisatawan sehingga industri pariwisata mengalami penurunan yang sangat signifikan (<https://heylawedu.id/blog/sektor-pariwisata-di-masa-pandemi-covid-19-masih-lesu>, di akses 15 Maret 2022). Dampak *Covid-19* terhadap pariwisata sangat banyak karena industri pariwisata di Indonesia mempunyai keterkaitan dengan industri yang lain yaitu perhotelan, transportasi, usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) terutama yang menghasilkan cendera mata dan kuliner, restoran, biro perjalanan wisata dan pemandu wisata (<http://new.widyamataram.ac.id/content/news/pariwisata-indonesia-pasca-covid-19-dan-strategi-new-normal>, diakses 15 Maret 2022).

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi (https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Strategi-Industri-Akomodasi-Wisata-saat-Pandemi, diakses 15 Maret 2022) menyebutkan bahwa “industri pariwisata, khususnya akomodasi wisata, sudah seharusnya melakukan inovasi, adaptasi, dan kolaborasi agar sektor pariwisata dan ekonomi kreatif dapat bertahan di tengah pandemi. Strategi inovasi akan membantu para pelaku industri perhotelan di Indonesia bertahan di tengah pandemi, atau setidaknya hingga situasi kembali normal”.

Hotel merupakan suatu bangunan komersial yang disediakan untuk menginap bagi para wisatawan maupun seseorang yang sedang melakukan bisnis yang jauh dari lingkungannya. Selain untuk menginap, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran atau kafe yang menyediakan makanan dan minuman, ruang rapat untuk menggelar sebuah acara, kolam renang, dan fasilitas lain yang dapat digunakan oleh tamu. Menurut (Suwena dan Widyatmaja, 2017:53) hotel adalah suatu usaha yang bergerak di bidang akomodasi yang dikelola secara profesional guna menghasilkan keuntungan dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas yang lainnya.

Dalam struktur organisasi hotel terdapat satu bagian yang menangani penyajian makanan dan minuman sebagai penunjang kebutuhan tamu yaitu *food & baverage department*, bagian itu terbagi menjadi 2 yaitu *food & baverage product* yang bertugas menangani makanan yang dipesan oleh tamu, dan *food & baverage service* yang bertugas menyiapkan pesanan minuman

dan melayani tamu. *Food & beverage product* masih dibagi lagi menjadi beberapa seksi yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri sesuai dengan jenis bidang pekerjaannya. Salah satu seksi yang ada menurut (Suardana dan Sari, 2021: 37) adalah *pastry* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan pengiring (*snack*), kue (*cake*), roti (*bread*).

Banyaknya jumlah hotel dan restoran yang ada membuat terjadinya persaingan setelah masa pandemi, hal itu membuat seorang *pastry chef* harus memiliki ide kreativitas untuk mengembangkan resep yang ada untuk menarik minat tamu. Pada Lekker Restoran di Aston Jember Hotel memiliki daya tarik tersendiri pada menu *pastry & bakery* yang disajikan pada saat *breakfast*, berupa variasi menu *croissant* berbagai isian, *puff pastry*, roti manis, serta aneka jajanan tradisional yang wajib ada setiap harinya. Mungkin variasi tersebut merupakan hal biasa, namun ada daya tarik tersendiri yang menambah minat tamu untuk mencoba, yaitu *waffle* dan *pancake* yang dimasak langsung di depan para tamu dan disajikan selagi hangat dengan pilihan berbagai *topping* 14 macam. Daya tarik tersebut menambah keistimewaan pada *breakfast* Aston Jember Hotel karena berbeda dari hotel yang lain.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengambil judul “Daya Tarik Menu *Pastry and Bakery* Yang Disajikan Pada Saat *Breakfast* di Aston Jember Hotel & Conference Center”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, penulis mengambil rumusan masalah yaitu :

Apakah yang menjadi daya tarik pada menu *pastry & bakery* yang disajikan pada saat *breakfast* di Aston Jember Hotel & Conference Center?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir adalah :

Untuk mengetahui apa yang menjadi daya tarik menu *pastry & bakery* yang disajikan pada saat *breakfast* di Aston Jember Hotel & Conference Center.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Dapat mengetahui daya tarik menu *pastry & bakery* yang disajikan pada saat *breakfast* di Aston Jember Hotel & Conference Center.
  - b. Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D.III) untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par).
  - c. Mendapatkan pengalaman dalam dunia kerja secara langsung.
2. Manfaat bagi perusahaan
  - a. Menciptakan peluang kerja sama antar lembaga dan instansi yang bermanfaat dan saling menguntungkan.
  - b. Sebagai bahan penunjang operasional hotel untuk menarik minat kunjungan tamu ke hotel.

### 3. Manfaat bagi institusi

- a. Terciptanya hubungan kerja sama yang baik dan saling menguntungkan antar lembaga dan industri terkait.
- b. Dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa tahun selanjutnya dalam menyusun laporan akhir.
- c. Mengetahui daya tarik menu *pastry & bakery* pada saat *breakfast* di Aston Jember Hotel yang merupakan tempat penelitian oleh penulis.

#### 1.5 Lokasi Penelitian

Alamat : Jl. Sentot Prawirodirdjo No.88, Telengsah, Jember Kidul,  
Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur

Telp : 62331 423 888

Lama waktu : 5 Bulan

Tanggal dimulai : 21 September 2021

Tanggal berakhir : 21 Februari 2022

#### 1.6 Jenis dan Sumber Data

##### 1.6.1 Jenis Data

###### 1. Data kualitatif

Menurut Silvia (2020:4) “data kualitatif adalah data tidak berbentuk angka, tidak dapat diukur dan tidak dapat dihitung, dan data kualitatif merupakan data dalam bentuk berbagai macam keterangan dan informasi yang tidak dapat diukur dengan satuan nilai apa pun juga”. Misalnya, data mengenai sejarah berdirinya Aston Jember Hotel & Conference Center .

## 2. Data kuantitatif

Menurut (Silvia, 2020:3) “data kuantitatif adalah data dalam bentuk kumpulan angka atau catatan tentang suatu objek tertentu yang dapat diukur dengan suatu ukuran tertentu atau mempunyai suatu nilai tertentu”. Data tersebut misalnya, informasi mengenai harga makanan dan minuman di Aston Jember Hotel & Conference Center.

### 1.6.2 Sumber Data

#### 1. Data primer

Menurut (Silvia, 2020:4) “data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari subjeknya, tanpa melalui perantara pihak lain”. Penulis mendapatkan data berdasarkan observasi langsung misalnya, prosedur melayani tamu yang baik dan benar pada saat *breakfast* di Lekker Restaurant Aston Jember Hotel & Conference Center .

#### 2. Data sekunder

Menurut (Silvia, 2020:5) “data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk jadi dan telah diolah oleh pihak lain yang biasanya dalam bentuk publikasi . Jadi, data sekunder diperoleh tidak langsung dari subjeknya tapi melalui perantara pihak lain”. Penulis mendapatkan data yang telah tertulis misalnya standar operasional penyajian makanan yang sesuai di Aston Jember Hotel & Conference Center.

## 1.7 Teknik Pengumpulan Data

### 1. Wawancara

Menurut Sugiyono (dalam Pratiwi, 2017:212) “wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Penulis melakukan tanya jawab terhadap *pastry staff* ketika melakukan *on the job training* mengenai menu *pastry & bakery* yang menjadi daya tarik dan paling banyak diminati oleh tamu yang menginap di hotel.

### 2. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap keadaan, objek, atau peristiwa yang akan diteliti. Hasil dari observasi atau pengamatan ditulis dengan lengkap mengenai perincian objek pengamatan (Setiyaningsih, 2019:22). Penulis melakukan pengamatan mengenai daya tarik menu *pastry and bakery* pada saat *breakfast* di Aston Jember Hotel & Conference Center melalui *on the job training* program selama 5 bulan di bagian *pastry & bakery*.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (dalam Pratiwi, 2017:213) “dokumentasi merupakan catatan peristiwa penting yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”. Dokumentasi dari penelitian ini diambil langsung oleh penulis berupa dokumentasi menu *pastry and bakery* saat *breakfast* di Lekker Restoran Aston Jember Hotel & Conference Center.



## 1.8 Teknik Analisis Data

### 1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (dalam Sumirah, 2019:5) analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

### 1.8.2 Teknik Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan akronim atau singkatan dari 4 kata yaitu *strengths* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunities* (peluang), *threats* (ancaman). Penerapan analisis tersebut berdasarkan hasil survei melalui *on the job training* program selama 5 bulan di Aston Jember Hotel.

#### a. Kekuatan (*Strengths*)

*Strengths* merupakan sebuah kondisi yang menjadi sebuah kekuatan dalam organisasi (Fatimah, 2020:13). Dalam hal ini, nilai apa saja yang menjadi keunggulan dari Aston Jember Hotel.

#### b. Kelemahan (*Weakness*)

*Weakness* merupakan kondisi atau segala sesuatu yang menjadi kelemahan atau kekurangan yang terdapat dalam tubuh organisasi (Fatimah, 2020:14). Kelemahan ini merupakan faktor yang merugikan bagi suatu hotel, dalam penelitian ini misalnya berupa kurangnya *staff* ketika menangani *breakfast* saat ramai kunjungan tamu di akhir pekan.

c. Peluang (*Opportunities*)

Peluang merupakan suatu kondisi lingkungan di luar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan atau organisasi (Fatimah, 2020:16).

d. Ancaman (*Threats*)

*Threats* atau ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau opportunities. Ancaman merupakan kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan (Fatimah, 2020:18).

**Tabel 1.8.2 Analisis SWOT**

<b>Variabel</b>	<b>Kekuatan</b> Strengths (S)	<b>Kelemahan</b> Weakness (W)	<b>Peluang</b> Opportunities (O)	<b>Ancaman</b> Threats (T)