

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada bulan Maret 2020, Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO) mengumumkan bahwa pandemi Covid-19 akan memiliki dampak global yang signifikan pada sektor pariwisata. Respon terhadap pandemi ini menyebabkan penurunan drastis antara 70% hingga 100% dalam jumlah wisatawan internasional. Akibatnya, pendapatan pariwisata mengalami penurunan sebesar 30 miliar USD hingga 50 miliar USD, yang mengakibatkan banyak perusahaan pariwisata menghadapi kebangkrutan. Sebelum pandemi, diperkirakan pertumbuhan wisatawan internasional akan mencapai 3-4%. Namun, wilayah Asia dan Pasifik menjadi yang paling terdampak dengan penurunan kedatangan wisatawan diperkirakan antara 9-12%. Pandemi ini telah mengubah prospek pertumbuhan pariwisata secara dramatis dan menyebabkan kerugian yang signifikan di seluruh dunia (dikutip dari wikipedia dampak pandemi covid 19).

Pandemi Covid-19 telah melanda hampir seluruh dunia, termasuk Indonesia. Pandemi Covid-19 pertama kali masuk ke Indonesia pada 2 Maret 2020, berdampak pada berbagai sektor ekonomi dan kesehatan. Pariwisata menjadi salah satu faktor yang merasakan dampak pandemi Covid-19. Sejak Februari 2020, jumlah wisata mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan yang cukup signifikan, dengan puncaknya pada April 2020 sebanyak 158.000 wisata mancanegara. Untuk keseluruhan tahun 2020, jumlah wisata mancanegara yang

masuk ke Indonesia hanya sekitar 25% dari jumlah kunjungan wisata mancanegara tahun 2019 (dikutip dari Kemenparekraf/Baparekraf, 2021).

Surabaya memiliki jumlah kasus COVID-19 tertinggi setelah Jakarta. Hal ini sangat mempengaruhi perekonomian Kota Surabaya yang merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia dan pusat kegiatan ekonomi, keuangan dan perdagangan di sekitar Jawa Timur. Sebagai salah satu pusat perdagangan Jawa Timur. Surabaya juga merupakan kota penyumbang PDRB (Produk Domestik Regional Bruto) terbesar di Indonesia.

Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur, Surabaya pernah dijuluki Kota Indramardi yang merupakan singkatan dari Industri, Perdagangan, Kelautan, dan Pendidikan. Berganti nama menjadi Budi Pamarinda pada tahun 2002, mewakili budaya, pendidikan, pariwisata, maritim, industri dan perdagangan. Namun sejak tahun 2005, Surabaya semakin populer sebagai kota jasa dan perdagangan. Populer sebagai kota jasa dan perdagangan, Surabaya juga merupakan pintu gerbang ke Jawa Timur dan tidak pernah kekurangan wisatawan. Untuk mendukung perkembangan Surabaya sebagai kota perdagangan jasa yang ramai, masyarakat dari berbagai daerah ramai, dan terdapat berbagai fasilitas penginapan di Surabaya, mulai dari homestay, hotel kelas melati hingga hotel bintang lima.

Four Points by Sheraton Surabaya merupakan hotel bintang 4 yang terletak di bagian tengah kota Surabaya, tepat di kawasan Jalan Embong Malang 25-31 dan Tunjungan Plaza. Four Points by Sheraton Surabaya memiliki 293 kamar hotel dalam kategori deluxe, superior dan superior suite. Four Points by Sheraton

Surabaya tidak hanya menawarkan kamar hotel tetapi juga restoran bernama Lime Restaurant yang menawarkan hidangan prasmanan dan a la carte. Ada juga Wrapped yang menyediakan makanan penutup, kue, dan makanan penutup lainnya. Selain itu, ada juga *The Best Brews* yang menawarkan bir lokal dan bir internasional. Tidak hanya itu, *The Best Brews* di setiap negara akan memiliki cita rasa yang berbeda karena menyesuaikan dengan bir “signature” kota tersebut. Four Points by Sheraton Surabaya juga dilengkapi dengan fasilitas seperti ruang pertemuan, kolam renang, *lobby lounge*, *gym* atau pusat kebugaran dan akses ke Tunjungan Plaza Surabaya.

Food and Beverage Department adalah salah satu department yang ada di hotel. Department ini bertanggung jawab atas penjualan makanan dan minuman. Selain itu juga bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan siap saji. Tidak hanya itu saja, mereka juga bertugas melayani penghidangan makanan dan minuman kepada tamu. *Food and Beverage Department* sendiri terdiri dari dua bagian, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

Pastry adalah seni mengolah dan menyajikan makanan, terutama kue kering, baik kontinental maupun oriental. Nama pastry sendiri sebenarnya berasal dari kata Perancis “patisserie” yang berarti kue. Sedangkan bakery merupakan bagian dari departemen pastry dan bertanggung jawab untuk membuat roti, *Danish*, *croissant* dan produk lainnya. Pada proses ini, setelah pemanggangan, pihak *bakery* perlu melakukan tahapan finishing seperti pemberian tekstur dan tampilan sesuai kebutuhan.

Puff pastry, atau dikenal sebagai *pâte feuilletée* adalah kue ringan bersisik yang terbuat dari adonan berlapis yang terdiri dari adonan dan mentega atau lemak padat lainnya. Mentega dimasukkan ke dalam adonan, membuat paton yang berulang kali dilipat dan digulung sebelum dipanggang.

Masalah butter pecah pada waktu pengolahan *puff pastry* adalah salah satu permasalahan umum yang sering terjadi. Berikut beberapa penyebab dan solusi untuk mengatasi masalah ini: Suhu Butter Terlalu Dingin: Jika butter terlalu dingin atau keras saat dilipat bersama dengan adonan, kemungkinan besar akan pecah atau mengeluarkan minyak saat digulung. Overworking Adonan: Jika adonan *puff pastry* terlalu sering digulung atau dilipat, atau jika tekanan saat penggulungan terlalu kuat, bisa menyebabkan butter pecah dan mengganggu pembentukan lapisan di dalam *puff pastry*. Butter Tidak Merata dalam Adonan: Jika butter tidak merata atau tidak terdistribusi secara merata dalam adonan, bisa menyebabkan bagian-bagian adonan yang mengandung lebih banyak butter menjadi lebih mudah pecah.

Melihat uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil topic “ Standar Pengolahan Produk *Puff pastry* Pada Wrap And Go Di Hotel Four Points By Sheraton Surabaya”. Dengan tujuan mengetahui standar pengolahan *puff pastry* dengan sop atau belum.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mendapatkan rumusan masalah yaitu bagaimana Standar Pengolahan Produk *Puff pastry* Pada Wrap and Go di Hotel Four Points By Sheraton Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian yaitu untuk mengetahui Standart Pengolahan Produk *Puff pastry* Pada Wrap and Go di Hotel Four Points By Sheraton Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu dan juga pengalaman ketika akan meniti karir untuk kedepannya
2. Penelitian ini bisa dapat memotivasi dan pengetahuan mengenai dunia kerja professional.

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan bisa menjadi masukan bagi managemen perusahaan guna meningkatkan standar produk pengolahn *puff pastry*.

1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi

Sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu mengenai standar pengolahan produk *puff pastry*

1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Penelitian dilakukan di Four Points By Sheraton Surabaya:

Alamat : Jalan.Embong Malang No.25-31, Kedungduro,
Kec.Tegalsari, kota Surabaya, Jawa Timur 60261

Telepon : 0331 5477488
Website : www.fourpointssurabaya.com
Waktu Penelitian : 27 Juni 2022 – 26 Desember 2022

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015), jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa kualitatif dan kuantitatif.

Data kualitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian. Pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan

Menurut Sugiyono (2015, hlm.23) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (scoring). Jadi data kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. alamat obyek penelitian

1.6.2 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

1.7 Teknik Pengumpulan data

Menurut Sugiyono dalam (Lestari, 2019) bahwa teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan sendiri oleh peneliti sebagai pewawancara, dan beberapa staff pastry and bakery. Wawancara ini dilaksanakan secara

langsung (tatap muka) pada saat pelaksanaan OJT II. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan ketika melakukan pembuatan produk *puff pastry* pada saat OJT II. Tujuan digunakannya observasi sebagai metode penelitian diantaranya untuk mengetahui langsung cara pembuatan produk *puff pastry*.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa foto.

1.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014:21) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sedangkan menurut Nazir (2003:54) metode deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.