

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan perjalanan wisata yang dilakukan secara penuh mulai dari tempat tinggal menuju ke tempat tujuan wisata (destinasi) dan kembali ke tempat asal (*origin*) yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelaku kegiatan perjalanan wisata tersebut. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa kegiatan perjalanan wisata merupakan kegiatan dari pariwisata, karena kegiatan pariwisata merupakan kegiatan keseluruhan atau total dari kegiatan perjalanan wisata itu sendiri. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (UU Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009).

Tingginya kasus terkonfirmasi positif COVID-19 di Indonesia berdampak pada industri pariwisata di Indonesia. Adanya pembatasan sosial berskala besar dan penutupan pintu akses keluar masuk negara mengakibatkan penurunan pendapatan negara di sektor pariwisata sebesar 20,7 milyar. Situasi ini sangat berbanding terbalik dibandingkan akhir tahun 2019 dimana industri pariwisata Indonesia sangat berjaya dan sukses karena di masa tersebut industri pariwisata sangat mendukung *leisure economy*. Namun, dengan adanya pandemi, sektor pariwisata menjadi yang paling terpuruk dan untuk pemulihannya membutuhkan waktu yang cukup lama. Setidaknya sampai kabar vaksin diproduksi dan akan pulih total saat vaksin sudah terdistribusi massal baik di skala nasional maupun global. (diakses pada

tanggal 23 februari 2023 https://api2.kemenparekraf.go.id/storage/app/resources/Buku_Tren_Pariwisata_21m22_825b87ea0f.pdf)

Permasalahan yang dihadapi khususnya bagi wilayah berdampak Covid-19 adalah dengan mengurangi aktivitas diluar rumah otomatis akan mematikan sumber pendapatan masyarakat. Dalam journal menyebutkan pemberian bantuan berupa pangan merupakan salah satu langkah antisipatif dalam penyebaran COVID 19, hal ini dapat membantu pemerintah dalam mengatasi kekurangan pangan masyarakat berdampak (Hirawan & Verselita, 2020). Khususnya di kota Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia yang didalamnya didominasi masyarakat menengah kebawah sebagai konsekuensi wilayah penerima urban kedua setelah Jakarta. *Social Distancing* disarankan minimal selama 2 minggu dilakukan dan berdasarkan gambaran struktur taraf hidup masyarakat Surabaya hal tersebut sangat mustahil dilakukan. Berdiam dirumah selama minimal 2 minggu sama dengan mematikan kesejahteraan hidup masyarakat diwilayah Surabaya.(diakses pada tanggal 23 februari 2023 <https://journal.unesa.ac.id/index.php/abimanyu/article/view/9744>)

Secara garis besar departemen hotel merupakan bagian dari tugas-tugas yang ada di dalam hotel. Setiap departemen memiliki tanggung jawab pada satu bidang tertentu di dalam hotel. Sedangkan bagi kamu yang belum mengetahui deskripsi jabatan atau pekerjaan adalah suatu penjelasan atau penggambaran dari suatu pekerjaan yang memuat tentang gambaran, bentuk dan tugas dari pekerjaan tersebut. Di dalam hotel itu sendiri terdapat departemen-departemen yang mengemban tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda tapi saling berhubungan

satu dengan lainnya. Departemen itu sendiri dibuat untuk mempermudah pekerjaan dalam sebuah organisasi. Maka dari itu hotel memiliki beberapa departemen yaitu, *front office, housekeeping, food and beverage, marketing and sales, accounting, human resources, engineering, security*. Departemen tersebut mempunyai fungsi dan tugas masing – masing untuk menunjang kelancaran operasional hotel.

Menurut Desmafianti dan Fauzzia *Pastry section* memiliki peranan yang sangat penting dalam operasional pengolahan produk *pastry* dimulai dari persiapan, pengolahan produk hingga hasil akhir. Produk yang diolah menghasilkan berbagai makanan penutup, makanan ringan, kue, dan roti untuk kebutuhan tamu seperti *a'la carte, breakfast, coffe break, canape, steamboat, lunch* atau *dinner*.

Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya merupakan restoran yang memberikan pelayanan makan dan minum, termasuk pada saat breakfast. *Pastry and Bakery section* ikut berperan penting dalam kelancaran pelayanan breakfast dengan menyediakan aneka produk yang memiliki varian yang cukup banyak. *Pastry and Bakery section* juga berperan memberikan pelayanan secara langsung pada saat breakfast dengan beberapa menu yang diolah seperti *Freanch Toast, Waffle, Croffle, dan juga Pancake*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Peranan *Pastry And Bakery Corner* Saat *Breakfast* Pada Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan uraian latar belakang diatas, maka penulis mendapatkan rumusan

masalah sebagai berikut: Bagaimana Peranan *Pastry And Bakery Corner* Saat *Breakfast* Pada Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan pemaparan rumusan masalah diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini diantaranya sebagai berikut: Untuk mengetahui *Pastry And Bakery Corner* Saat *Breakfast* Pada Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

Dapat mengetahui *Pastry And Bakery Corner* Saat *Breakfast* Pada Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya

1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan

Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait dengan Peranan *Pastry And Bakery Corner* Saat *Breakfast* Pada Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya

1.4.3 Manfaat Bagi Akademik

Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan acuan penelitian yang terkait bidang yang serupa.

1.5 Lokasi penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di JW Marriot Hotel Surabaya

Alamat : Jl. Embong Malang No. 85-89, Kedungdoro, Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60261

Nomer telepon : (031)5458888

Website : www.marriot.com/hotel

Email : -

Waktu penelitian : 27 Juli 2022 – 27 Desember 2022

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.

2. Data kuantitatif

Menurut Sugiyono, Data kuantitatif adalah data sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

1.6.2 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Narimawati, Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, Data sekunder ialah “sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

1.7.1 Pengamatan Langsung (Observasi)

Menurut Hadi, Observasi adalah proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

1.7.2 Dokumentasi (Dokumentation)

Menurut Sugiyono, Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.” Dokumen yang digunakan merupakan data pendukung terhadap hasil pengamatan dan wawancara berkaitan dengan bentuk pesan verbal dan non verbal dan juga hambatan-hambatan yang ditemui oleh peneliti.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Jatmiko, Teknik Analisis Deskriptif *deskriptif kualitatif* yaitu analisis data yang menggunakan rincian penjelasan- penjelasan yang diperoleh dari pihak pengelola hotel, karyawan, tamu yang sedang menginap yang bersifat deskriptif. Metode Deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan data yang terkumpul dari hasil penelitian dilapangan. Data yang

sudah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif artinya setiap ada permasalahan yang muncul selalu diungkapkan secara lebih mendalam dan terperinci dengan menggunakan deskriptif kualitatif secara sistematis.

