

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata menjadi salah satu sektor ekonomi yang penting di Indonesia. Beragam kekayaan alam, budaya, serta warisan leluhur yang masih memiliki nilai orisinal menjadi salah satu daya tarik bagi turis asing maupun lokal. Berbagai tujuan turis berkunjung ke suatu daerah wisata seperti liburan, menikmati perjalanan, kebudayaan dan olah raga, hal ini membuat industri pariwisata harus memiliki kreatifitas yang tinggi agar turis merasa nyaman dan ada keinginan untuk datang kembali. Dengan begitu industri pariwisata bisa tetap berjalan dengan baik dan wisatawan pun merasa puas.

Menurut *World Tourism Organization* dalam (Rahmadhani, 2021) yang menjelaskan bahwa Pariwisata adalah *“The activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose,”*. Maksud dari definisi pariwisata menurut *World Tourism Organization* adalah pariwisata sebagai kegiatan orang atau sekelompok orang yang bepergian dengan melakukan perjalanan dan menempati sebuah tempat diluar lingkungan biasanya mereka tinggal dengan batas waktu tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk liburan, bisnis, dan tujuan lainnya. Maka dari itu semaksimal mungkin industri pariwisata mengatur agar wisatawan nyaman saat berkunjung ke daerah-daerah wisata tersebut.

Seperti pariwisata di Bali yang sangat menjaga budaya dan keindahannya agar wisatawan betah dan dapat kembali lagi untuk berlibur di tempat wisata yang ada di Bali.

Menurut Sunaryo dalam (Rachmadhany,2019) wisatawan yaitu orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan untuk tujuan wisata, seperti untuk berekreasi (*leisure*), berbisnis (*business*) maupun untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan khusus yang lain (*special interest*). Wisatawan yang datang ke Bali tidak hanya dari wisatawan domestik, melainkan sampai mancanegara dengan tujuan utama untuk berlibur atau memang untuk memenuhi kebutuhan lainnya seperti berbisnis. Dengan tujuan wisata yang beragam, pastinya seorang wisatawan membutuhkan tempat tinggal sementara. Banyak sekali tempat inap yang berada disekitar tempat wisata, salah satu contohnya yaitu hotel.

Menurut Sulastiyono dalam (Toghas, 2019) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel Novotel yang ada di Nusa Dua menjadi salah satu tempat pilihan untuk tempat menginap para wisatawan. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu tiap departemen yang ada di hotel Novotel memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Selain kebutuhan kamar, makan dan minum juga menjadi salah satu kebutuhan tamu yang harus terpenuhi. Oleh karena itu,

food and beverage departemen juga memiliki peran penting dalam melayani tamu terkait kebutuhan makan.

Menurut Soekresno dan Pendit dalam (Decent, 2018) *food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya. *food and beverage* juga masih dibagi menjadi 2, yakni : *food and beverage product* dan *food and Beverage service*. *Food and Beverage product* bertugas dalam mengolah bahan makanan sampai dengan makanan siap disajikan kepada tamu. Sedangkan *food and beverage service* bertugas dalam menyajikan makanan dan melayani tamu selama kegiatan makan berlangsung. *Food and Beverage* produk terdiri dari beberapa bagian, yaitu : *Pastry and Bakery, Hot kitchen, Coold kitchen, Butcher, dan Commissary*.

Menurut Ahli Adjab Subagjo dalam (Simamora, 2019) “*Pastry* adalah bagian dari *food product* atau *kitchen* yang ada di dalam ruang lingkup *food & beverage department* yang mempunyai tugas dalam pembuatan dessert atau makanan penutup, snack atau makanan pengiring minuman, seperti kue dan roti”. Menurut M. Husin Syarbini dalam (Simamora ,2019) *Pastry* merupakan hal yang berhubungan dengan berbagai jenis kue, termasuk diantaranya adalah rerotian (*bread*), *cake*, *biscuit*, juga berbagai jenis kue yang terbuat dari adonan cair atau adonan lunak (*butter*) yang dikenal dengan *paste* sehingga akan dikenal produk *pastry* yang dinamakan *choux pastry, macaron, pudding, chocolate*, dan lain sebagainya. *Food and Beverage* produk

sangatlah berpengaruh besar dalam menghasilkan pendapatan Hotel. Menurut Whereas Marsum dalam (Simamora, 2019) berpendapat bahwa *Food and beverage* memiliki peran pendapatan di hotel selain kamar dan sebagai fasilitas bagi para tamu yang menginap di hotel dalam mendapatkan makanan dan minuman. Tamu yang datang dengan tujuan makan dan minum tidak hanya dari tamu yang menginap di Hotel melainkan juga dari tamu luar hotel. Outlet yang disediakan seperti *cafe* membuat tamu dari dalam atau luar hotel juga bisa menikmati makanan yang dijual selain yang ada di restoran. Maka dari itu harus diperhatikan betul terkait kualitas produk yang dijual agar tamu merasa puas akan produk yang dibeli.

Dalam pembuatan produk *pastry* maupun *bakery* pastinya memicu dalam suatu resep. Tujuannya adalah untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan standar yang ada. Selain itu perlu diperhatikan juga dari segi pembuatannya atau langkah-langkah dalam proses memasak untuk meminimalisir terjadinya gagal produk. Salah satunya dalam pembuatan Macaron, satu *dessert* yang kecil namun pembuatannya memerlukan kepehaman di setiap prosesnya. Maka dari itu mengapa *dessert* ini memiliki harga yang cukup tinggi, selain dari bahan baku yang digunakan juga dilihat dari proses pembuatannya memerlukan *skill* yang cukup tinggi.

Dari penelitian yang telah dilakukan di Novotel hotel tepatnya di departemen *Pastry*, dapat disimpulkan ada beberapa perbedaan cara membuat *macaron* dari 1 *staff* dengan *staff* lainnya. Hal ini membuat hasil produk tidak sesuai dengan standar yang diinginkan, yakni menghasilkan tekstur dan

bentuk yang berbeda dari yang seharusnya. Kesalahan yang terjadi pada proses pembuatan ini membuat gagal produk dan tidak bisa diolah atau diperbaiki lagi.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memutuskan untuk mengambil judul “**Standar Pengolahan Macaron Di Pastry Kitchen Novotel Nusa Dua Bali Hotel & Residence**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang judul diatas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kesesuaian terhadap standar pengolahan Macaron di *pastry kitchen* Novotel Nusa Dua Bali hotel?
- 2) Bagaimana kualitas produk yang dihasilkan dengan standar pengolahan yang digunakan?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui kesesuaian terhadap standar pengolahan Macaron di *pastry kitchen* Novotel Nusa Dua Bali hotel
- 2) Untuk mengetahui kualitas produk yang dihasilkan dengan standar pengolahan yang digunakan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

- a. Menambah ilmu dan wawasan bagi peneliti tentang proses pengolahan Macaron yang berkualitas di departemen *Pastry*
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan lebih luas tentang dunia industri perhotelan.
- c. Meningkatkan keahlian dan keterampilan peneliti dalam bidang praktek.

1.4.2 Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan masukan bagi Hotel untuk tetap menjaga kualitas produksi.
- b. Sebagai bahan evaluasi hotel mengenai produk, dan SOP dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

1.4.3 Bagi Akademisi

- a. Mendapatkan hasil analisa dari sistem yang sedang berjalan sebagai bahan tambahan referensi di perpustakaan.
- b. Dapat meningkatkan reputasi kampus melalui hasil dari penelitian.

1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Penelitian dilakukan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence :

Alamat :Jalan Pantai Mengiat, ITDC Complex Nusa
Dua 80363, Bali-Indonesia

Telepon : +62 361 8480 555

Fax : +62 361 8480 556

Website : www.novotelnusaduabali.com

Email : info@novotelnusaduabali.com

Waktu Penelitian : 04 Juli 2022 – 04 Januari 2023

1.6 Jenis dan Sumber Data

1.6.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono dalam (Carolina,2017) jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian disini menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif.

1. Data Kualitatif

Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono dalam (Carolina,2017) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif penelitian ini berupa nama hotel, alamat, struktur organisasi serta gambar dari produk *pastry*.

2. Data Kuantitatif

Pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono dalam (Carolina,2017) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif penelitian ini berupa jumlah dari *utensil, equipment, serta recipe*.

1.6.2 Sumber Data

Menurut sumber dan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono dalam (Miawaty,2021) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subyek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer dibutuhkan dalam proses pembuatan Macaron dan mengetahui hal hal yang bisa menyebabkan kegagalan dalam pembuatan Macaron seperti melalui wawancara.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang bukan dihasilkan dan dikumpulkan oleh peneliti melainkan diperoleh dalam bentuk yang sudah diolah. Sumber data sekunder merupakan data untuk melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder

dalam penelitian ini berupa artikel-artikel dari website, internet, berita yang relevan dan beberapa literatur yang relevan. Data sekunder dikumpulkan untuk mengumpulkan data-data yang relevan terkait produk Macaron seperti buku panduan dalam pembuatan Macaron.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Berikut adalah Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data-data yang terkait :

1. Observasi

Menurut Utama dalam (Decent,2018) “teknik observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diamati”.Teknik ini digunakan untuk mengamati bagaimana standart kerja yang dipakai di departemen *Pastry* di Novotel Nusa Dua Bali hotel.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dalam (Miawaty,2021) dokumenteasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berwujud laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan

data Hotel seperti sejarah, fasilitas, struktur organisasi serta gambar produk *pastry*.

3. Wawancara

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam (Decent,2018) wawancara merupakan proses tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya tentang suatu hal. Teknik ini digunakan untuk menanyakan bagaimana Langkah-langkah yang benar dalam membuat Macaron serta hal apa yang bisa membuat Macaron gagal produk.

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Menurut Arikunto, Suharsimi dalam (Hidayat,2020) “metode deskriptif adalah sebagai berikut: Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

