

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Sektor pariwisata di Indonesia sekarang ini sudah semakin maju. Sektor pariwisata dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak pemerintah dan masyarakat. Hal ini dapat didukung dengan pernyataan (Intan, 2021) yang mengatakan bahwa pariwisata yang memiliki definisi sebagai sektor yang paling menguntungkan untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang menjanjikan bagi pemerintah maupun masyarakat sekitar. Di samping itu sektor pariwisata juga merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan devisa dan dapat membuka lapangan kerja bagi masyarakat. Seiring berjalannya waktu kepariwisataan di Indonesia dapat maju dengan pesat dan tumbuh menjadi sebuah industri yang berdiri sendiri. Salah satunya industri untuk penunjang utama akomodasi untuk masyarakat ialah Hotel. Industri perhotelan dengan pariwisata sangat berkaitan erat. Hotel merupakan sarana akomodasi bagi para wisatawan lokal maupun mancanegara yang sedang melakukan perjalanan. Hotel ini juga dapat digunakan sebagai tempat peristirahatan dan bersantai, dan juga sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan. (Suwena;Widyatmaja, 2017) mengatakan hotel adalah suatu bangunan yang dikelola di bidang akomodasi guna menghasilkan keuntungan dengan menyediakan pelayanan penginapan, minuman, dan fasilitas yang lainnya.

Salah satu daerah tujuan para wisatawan di Indonesia adalah pulau Bali yang menyediakan banyak industri hotel, salah satunya Novotel Bali Nusa Dua

Hotel & Residence. Hotel tersebut merupakan salah satu Hotel bintang lima yang berada Nusa Dua Bali dengan fasilitas lengkap dan pelayanan yang sangat baik. Di dalam kegiatan pelayanan kepada tamu, dibagi menjadi dua bagian yaitu *Back of the House* dan *Front of the House*. Dimana *Front of the House* merupakan bagian secara langsung berhubungan dengan tamu, termasuk didalamnya adalah *Food and Beverage service*. *Food and Beverage service* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman sedangkan *Back of the House* bagian secara tidak langsung berhubungan dengan tamu dan termasuk dalam *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Product* adalah departemen yang bertugas dan bertanggung jawab dalam penyediaan makanan dan minuman (*product*) untuk para customer atau tamu. *Food and Beverage Product* mempunyai beberapa bagian yaitu *hot kitchen*, *cold kitchen*, *butcher*, dan *pastry and bakery*. Dimana seluruh bagian tersebut memiliki keunikan dalam setiap bagiannya di hotel. Salah satu bagian yang mempunyai peran penting dalam menambah penghasilan di hotel ialah *Pastry and Bakery*. *Pastry and bakery* merupakan bagian dari hotel yang bertugas untuk menyiapkan segala hidangan makanan berupa kue-kue *dessert* dan roti-roti untuk keperluan *breakfast*, *lunch*, *dinner* ataupun *Ala'cart*.

Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence.menerapkan *breakfast buffet* (prasmanan) di setiap harinya, salah satu tipe pelayanan makanan di restoran atau hotel yang menyiapkan hidangan yang sangat lengkap dari makanan pembuka (*appetizer*) sampai makanan penutup (*dessert*), dimana para tamu bisa

sepuasnya mengambil makanan yang disediakan di *buffet*. *Pastry and bakery* yang disajikan untuk keperluan *breakfast*, berupa variasi menu *croissant*, *danish*, *cake*, *pancake*, *waffle*, dan jajanan bali.

Pada menu *breakfast* semua makanan di *display* dengan lengkap dan harus selalu tersedia di atas meja. *Staff* yang bertanggung jawab atas ketersediaan makanan yang ada di restoran harus selalu siap untuk mengisi ulang makanan yang sudah diambil oleh tamu. Pada bagian ini, *pastry section* juga bertanggung jawab atas menu yang di *display*. Melihat banyak tamu asing yang berkunjung, membuat menu *pastry and bakery* laris sebagai tujuan utama mereka. Disamping itu banyak juga tamu domestik yang menyukai menu *dessert* yang disediakan. Maka dari itu untuk ketersediaan produk yang disajikan harus selalu ada, terlebih lagi pada saat *high season*. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik membuat judul peranan divisi *pastry and bakery* dalam menangani *breakfast* di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence sebagai penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu bagaimana peranan divisi *pastry and bakery* untuk menangani *breakfast* di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan divisi *pastry and bakery* dalam menangani *breakfast* di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini berupa pengalaman untuk diri sendiri sehingga dapat mengetahui tentang *pastry and bakery* yang lebih banyak lagi dan juga penelitian ini bermanfaat untuk topik dan informasi di Tugas Akhir.

1.5 Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence tepatnya di :

Alamat : Jl. Pantai Mengiat, ITDC Kompleks Nusa Dua Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80361.

Telepon : +62 361 8480 555

Fax : +62 361 8480 556

Website : <https://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 (Rahmadi, 2011) yang memaparkan bahwa jenis data dibagi menjadi 2 yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Sedangkan penelitian kuantitatif, yaitu prosedur penelitian yang menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang diketahui. Sehingga dalam penulisan penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa kualitatif dan kuantitatif.

1.6.2 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer disebut juga data asli atau data terkini. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono dalam (Triatna, 2013) teknik pengumpulan merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Menurut Danial dalam (Triatna, 2013) “Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan dialog, tanya jawab antara peneliti dan responden secara sungguh-sungguh. Wawancara dapat dilakukan di mana saja selama dialog masih bisa dilakukan, misalnya sambil berjalan, duduk santai di suatu tempat, di lapangan, di kantor, di kebun, di bengkel, atau di mana saja”. Wawancara pada penelitian ini dilakukan bersama Commis pada saat melakukan OJT2.

2. Observasi

Menurut Sugiono dalam (Triatna, 2013) adalah “observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar”. Dalam proses observasi ini, peneliti dapat melihat dan mengamati kondisi operasional di lapangan pada saat pelayanan *breakfast*.

3. Dokumentasi

Menurut Danial dalam (Triana, 2013) mengatakan bahwa, Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan sejumlah dokumen yang diperlukan sebagai bahan data informasi sesuai dengan masalah penelitian, seperti peta, data statistik, jumlah dan nama pegawai, data siswa, data penduduk, grafik, gambar, surat-surat, foto, akte, dsb.

Teknik ini dilakukan dengan cara melihat dan mengambil dokumentasi berupa foto saat kegiatan berlangsung di lapangan.

1.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses yang mencakup dalam mencari ataupun menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga data tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh orang lain atau pembaca (Fairus, 2020). Pada penelitian ini untuk Teknik pengumpulan data berupa hasil wawancara, dan hasil observasi. Data yang diperoleh pada saat wawancara akan dijabarkan dengan lebih kompleks sehingga data tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh orang lain.

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Salah satu jenis Teknik analisis yaitu Teknik analisis deskriptif. Menurut Maswar dalam (Martias, 2021) analisis deskriptif merupakan suatu analisis yang dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi data. Hal ini dikarenakan Teknik analisis deskriptif dapat mengatur, menyusun, dan menyajikan dalam bentuk yang mudah dipahami. Berkaitan dengan data yang diperoleh maka secara deskriptif

dapat dimulai dari bentuk visual seperti table dan grafik, atau juga berbagai ukuran data seperti ukuran pemusatan, ukuran nilai tempat, dan ukuran penyebaran. Selain itu, berbagai jenis data dapat dideskripsikan, akan tetapi tidak semua deksripsi yang dibuat dapat menjelaskan maksud dari data tersebut, atau dapat juga dikatakan bahwa deskripsi tersebut tidak mengandung informasi yang seharusnya dibutuhkan. Sehingga dalam Teknik analisis deskriptif ini perlu adanya informasi yang jelas agar pembaca dapat memahami data yang telah dicantumkan.



