

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1 Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia, merupakan andalan utama dalam menghasilkan devisa di berbagai negara, meningkatkan taraf kehidupan, serta membuka peluang usaha yang lebih dari pada kekuatan ekonomi lainnya dalam sektor apapun dan dapat menjadi pendorong antar bangsa menuju perdamaian dunia. Hal inilah yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata andalannya. Tidak hanya negara maju, negara berkembang pun ikut mengembangkan daerah wisatanya, salah satunya adalah Indonesia. Menurut Pitana (2002) di Indonesia pariwisata baru dimulai pada awal Tahun 1960-an. Istilah pariwisata diperoleh dari budayawan intelektual atas pemerintahan Presiden Soekarno kepada Sri sultan Hamengku Buwono IX selaku Ketua DTI (Dewan *Tourisme* Indonesia) di tahun 1960-an. Mulai berkembang dengan semakin banyaknya hotel, pendidikan keterampilan untuk keperluan wisata, dan akomodasi. Contoh wisata dan hotel yang ada di Bali sampai sekarang semakin berkembang, termasuk hotel-hotel yang ada di Surabaya.

Surabaya merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Jawa Timur. Adanya tempat bersejarah, pusat pembelanjaan, wisata religi, maupun wisata kuliner menjadi daya tarik bagi pendatang baik wisatawan domestik maupun asing. Bahkan tidak jarang warga selain Surabaya memutuskan untuk mencari

pekerjaan di Kota Surabaya. Selain itu, Surabaya juga mempunyai banyak perayaan seperti HUT Surabaya dan lain sebagainya. Hal ini mendorong banyak pengusaha tertarik untuk mendirikan sebuah bisnis di sektor perhotelan dan home stay (penginapan). Maraknya perhotelan di Surabaya menyebabkan para pemilik hotel atau penginapan harus mencari ide agar tetap mendapatkan keuntungan di tengah persaingan bisnis tersebut. Ada beberapa hotel di Surabaya seperti hotel Majapahit, Westin hotel, Four Point hotel, Aston hotel, dan salah satunya ada Hotel JW Marriot Surabaya.

Hotel Jw Marriot Surabaya adalah hotel berbintang lima yang berkelas internasional ini sudah berdiri sejak tahun 1996. Berlokasi di jl.embong malang 85-89 Surabaya. Hotel yang terletak di jantung bisnis dan pusat perbelanjaan kota Surabaya ini menawarkan jasa kamar, makanan, minuman, serta berbagai jasa lainnya, untuk memenuhi jasa para wisatawan.

*Pastry section* merupakan salah satu bagian dari Food and beverage product yang tugasnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue dan roti serta pembuatan bermacam-macam produk yang di inginkan oleh konsumen dan pihak hotel. Contohnya mempersiapkan berbagai macam *cake*, *bread* dan salah satunya adalah kue tradisional untuk *breakfast*, *luch*, *dinner* dan untuk berbagai macam *event* yang ada di hotel seperti: *Event Meeting*, *Wedding Party*, *Bhirtday Party* dan lain sebagainya. Dalam menyediakan produk-produk *pastry* haruslah sesuai dengan standart resep yang telah diterapkan oleh seorang *executive cheff* yang akan diolah oleh seorang *cook* sehingga tamu-tamu yang datang untuk menikmati

pelayanan makanan dan minuman khususnya pada produk *pastry* di hotel tersebut merasa senang dan puas dengan produk yang dihasilkan.

*Pavilion Restaurant* merupakan salah satu restaurant yang ada di Hotel JW Marriot Surabaya yang menawarkan layanan bersantap termasuk *Breakfast*, *Lunch*, *Dinner*, dan menawarkan berbagai macam produk dan memainkan peran penting dalam kelancaran layanan *Breakfast*, *Lunch*, *Dinner*. Bagian *Pastry & Bakery* melalui *Pastry and bakery Corner* menawarkan layanan *direct breakfast* dengan berbagai pilihan menu seperti : *French toast*, *Pancake*, *Waffles*, dan *Croffle* . Salah satu produk *pastry* yang menjadi menu unggulan dan menjadi salah satu menu favorit tamu pada saat *breakfast* yaitu *French toast*, karena di *pastry* Hotel JW Marriot menggunakan bahan utamanya yaitu Roti Brioche yang diolah dan dibuat sendiri oleh bagian tim *bakery* yang sesuai dengan standar resep yang ada di *kitchen pastry* .

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: Apa yang menjadi Daya Tarik Menu *Pastry and bakery* pada saat *Breakfast* di *Pavilion Restoran Hotel JW Marriot Surabaya*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang penulis jadikan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui apa yang menjadi Daya Tarik Menu *Pastry and bakery* pada saat *Breakfast* di *Pavilion Restoran Hotel JW Marriot Surabaya*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan baru terkait Menu dan pengolahan produk Pastry and bakery yang ada di kitchen Hotel JW Marriot Surabaya yang disajikan pada saat Breakfast di Pavilion Restaurant, Dan mendapatkan pengalaman dalam dunia kerja secara langsung.

### 2. Manfaat bagi perusahaan

Menciptakan peluang kerjasama yang bermanfaat dan saling menguntungkan, dan sebagai bahan penunjang operasional hotel untuk menarik minat kunjungan tamu ke hotel.

### 3. Manfaat bagi masyarakat

Dapat memberikan informasi dan gambaran mengenai menu dan pengolahan produk pastry and bakery di pastry kitchen Hotel JW Marriot Surabaya.

### 4. Manfaat bagi D3 Perhotelan

Dapat memberikan inspirasi bagi D3 Perhotelan yang ingin memiliki usaha dalam bidang perhotelan dalam kaitannya dengan mengaplikasikannya.

## 1.5 Lokasi Penelitian

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

Telepon: (031) 5458888

Lama waktu : 6 Bulan

Tanggal dimulai : 11 Agustus 2023

Tanggal berakhir : 11 Februari 2024

## 1.6 Jenis dan Sumber Data

### 1.6.1 Jenis Data

#### 1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data dari penjelasan kata verbal tidak dapat dianalisis dalam bentuk bilangan atau angka. Dalam penelitian, data kualitatif berupa gambaran mengenai objek penelitian. Data kualitatif memberikan dan menunjukkan kualitas objek penelitian yang dilakukan. Contohnya : Data yang mengenai Sejarah berdirinya Hotel JW Marriot Surabaya.

#### 2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur (*measurable*) atau dihitung secara langsung sebagai variabel angka atau bilangan. Variabel dalam ilmu statistika adalah atribut, karakteristik, atau pengukuran yang mendeskripsikan suatu kasus atau objek penelitian.

Contohnya : Data yang mengenai informasi harga makanan & minuman di Restaurant Hotel JW Marriot Surabaya.

### 1.6.2 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berlangsung. Data primer diperoleh dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan melalui survei lapangan, tidak melalui media perantara. Contohnya : Prosedur melayani tamu yang baik dan benar pada saat *breakfast* di Pavilion Restaurant Hotel JW Marriot Surabaya.

#### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara, misalnya data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat. Data-data ini bisa berupa diagram, grafik, ataupun tabel. Contohnya : Standar operasional penyajian makanan yang sesuai di Hotel JW Marriot Surabaya.

### 1.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2010), Teknik Pengumpulan Data merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik Pengumpulan Data adalah serangkaian metode atau cara yang digunakan dalam proses penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

### 1. Teknik Observasi

Menurut Basrowi dan Suwandi dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, Observasi diartikan sebagai cara-cara mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati tingkah laku individu atau kelompok yang diteliti secara langsung. “Penulis melakukan pengamatan mengenai Daya Tarik Menu *Pastry and bakery* pada saat *Breakfast* di Hotel JW Marriot Surabaya melalui *on the job training* program selama 6 bulan di bagian *Pastry & Bakery*”.

### 2. Teknik Wawancara

Menurut Nazir (1988) Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya-jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau wawancara dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). “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”.

### 3. Teknik Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017) 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 dari penelitian ini diambil langsung oleh penulis berupa dokumentasi Menu

*Pastry and bakery* pada saat *Breakfast* di Pavilion Restaurant Hotel JW Marriot Surabaya”.

## **1.8 Teknik Analisis Data**

Teknik Analisis Data adalah proses mempelajari dan mengolah data untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan informasi penting yang terkandung di dalamnya.

### **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.