BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakansalahsatu industri yang menghasilkan devisa terbesar di Indonesia. Perkembangan pariwisata saat ini semakin berkembang di wilayah Indonesia. Hal ini dapat di lihat dari semakin meningkatnya pembangunan hotel yang merupakan salah satu industri kepariwisataan, baik dari hotel kelas non-bintang sampai yang bertarif internasional, Salah satunya hotel Jw Marriot Surabaya.

Jw Marriot Surabaya adalah hotel berbintang lima yang berkelas internasional ini sudah berdiri sejak taun 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 lainya, untuk memenuhi jasa para wisatawan.

Industri jasa perhotelan merupakan sebuah perusahaan jasa yang mampu menyerap banyak tenaga kerja, sehingga banyak di butuhkan dukungan dari beberapa departemen yang ada di hotel. Pada dasarnya hotel memiliki tujuan tertentu yang ingin di capai salah satunya keuntungan. Untuk mencapai tujuan tersebut, selain melalui penjualan kamar yang merupakan pendapatan utama hotel perlu juga memikirkan pendapatan lain seperti penjualan makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel.

Bagian makanan dan minuman (*food and beverage department*) merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Aktivitas bagian makanan dan minuman di bagi menjadi dua seksi yaitu *food and beverage service* yang

tugasnya melayani dan menyajikan makanan dan minuman yang diinginkan tamu dan *food and beverage product* yang tugasnya memproduksi berbagai macam makanan dan minuman yang memenuhi kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman.

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 produk *bread*, kue tradisional untuk *breakfast, luch, dinner* dan untuk berbagai macam *event* yang ada di hotel seperti *event meeting, wedding party, berth day party* dan lain sebagainya. Dalam menyediakan produk-produk *pastry* haruslah sesuai dengan standart resep yang telah di terapkan oleh seorang *executive chef* yang akan di olah 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 di hasilkan.

Kenyataannya, seorang *cook* terkadang tidak mengikuti standar resep yang telah di tetapkan di karenakan seorang *cook* harus mengejar waktu agar pekerjaan yang lainnya dapat di selesaikan. Tetapi karna tidak mengikuti resep, maka hasil produk akhir bisa jadi rusak atau tidak layak untuk di jual sehingga akan menambah pekerjaan lagi untuk di buat kembali. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, makapeneliti mengambil judul “Proses Produksi Cake di *Pastry Kitchen* Hotel JW Marriott Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang judul diatas maka penulis merumuskan masalah adalah sebagai berikut, Bagaimana Proses Produksi Cake di *Pastry Kitchen* Hotel JW Marriott Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan dari diadakan penulisan laporan akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata
2. Untuk mengetahui bagaimana Proses Produksi Cake di *Pastry Kitchen* Hotel JW Marriott Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

   Manfaat peneliti ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan baru terkait pengolahan produk pastry yang ada di hotel JW Marriott Surabaya.

2 Bagi Masyarakat

   Dapat member informasi dan gambaran mengenai pengolahan produk pastry yang baik di *pastry kitchen* Hotel JW Marriott Surabaya.

3 Bagi Akademisi

   Hasil penelitian ini bisa di jadikan bahan untuk mengetahui cara pengolahan produk pastry yang baik di *pastry kitchen* JW Marriott hotel Surabaya

4 Bagi hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat member informasi dan manfaat ataupun masukan kepadapihak hotel terutama pada pastry section hotel jw Marriot Surabaya.

1.5 Lokasi penelitian

Pelaksanaan penelitian di lakukan di Hotel JW Marriott Surabaya yang terletak di:

Alamat	: Jl. Embong malang no.85-89, kedungdoro, tegalsari, kota Surabaya, jawa timur 60261 Indonesia
Nomor telepon	: (031) 5458888
Website	: www.marriot.com/hotel
Email	: -
Waktu penelitian	: 06 Januari sampai 06 Juli 2020

1.6 Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. (Sugiyono, 2013:224)

1.6.1 TeknikWawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertuk arinformasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat di kontruksikan makna dalam suatu topic tertentu. (Esterberg dalam Sugiyono, 2013:231)

1.6.2 Teknik Pengamatan

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikhologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan daningatan. (Sutrisno Hadi dalam Sugiyono, 2013:145)

1.6.3 Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode *observasi* dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2013:240)

1.4.6 Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

1.7 Jenis Dan Sumber Data

1.7.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Misalnya data mengenai sejarah Hotel Sheraton mustika yogyakarta Resort And Spa. (Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, 2010)

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Misalnya data jumlah tamu VIP (*veryimportant person*) setiap bulannya. (Sugiyono, 2010:15)

1.7.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi.Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sujarweni, 2014:73)

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publicasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data. Misalnya buku tentang standar prosedur operasional di Hotel JW Marriot Hotel Surabaya. (Sujarweni, 2014:74)

1.8 Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistic dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan 11 analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah. (Sujarweni, 2014:103)

1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variable maupun lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sitematik dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. (Sujarweni, 2014:11)

1.8.2 Teknik Analisis Matriks SWOT

Analisis SWOT merupakan analisis yang didasarkan padalogika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) danpeluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). (Freddy Rangkuti, 2015)

Tabel 1.1 Matriks *SWOT*

	Kekuatan	Kelemahan
	(*Strengths-S*)	(*Weaknesses-W*)
Peluang	Strategi SO	Strategi WO
(*Opportunities-O*)		
Ancaman	Strategi ST	Strategi WT
(*Threats-T*)		

Sumber: Freddy Rangkuti 2015

Matriks SWOT berguna untuk menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matrik sini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternative strategis sebagai berikut:

1. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*)

   Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kekuatan-peluang adalah dapat memanfaatkan kekuatan atas peluang yang telah di identifikasi.

2. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

   Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kelemahan-peluang adalah menciptakan strategi meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.

3. Strategi ST (*Strengths-Threats)*

   Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kekuatan-ancaman adalah menciptakan strategi menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.

4. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kelemahan-ancaman adalah menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER