

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan alam dan keanekaragaman budaya yang perlu dimanfaatkan dalam bentuk wisata. Dengan kelebihan tersebut, Indonesia perlu meningkatkan pengembangan pariwisata. Pariwisata di Indonesia dapat menjadi salah satu sektor pendapatan utama yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, baik dalam segi ekonomi hingga mata pencarian.

Menurut Simanjuntak, dkk. (2015:1), “pariwisata berasal dari bahasa Sanskerta, yaitu “pari” berarti ‘banyak, bekal – kali, berputar – putar’, dan “wisata” berarti ‘perjalanan’ atau ‘ bepergian’”. Pariwisata dapat diartikan seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain dan dilakukan berulang – ulang. Di Indonesia, kegiatan pariwisata dapat dilakukan dengan mudah karena banyaknya tempat – tempat wisata yang lokasinya tidak jauh dari tempat tinggal para wisatawan, baik berupa wisata alam maupun wisata buatan (*man made*). Hal tersebut menarik banyak pengusaha industri wisata untuk membuat fasilitas wisata, salah satunya merupakan fasilitas penginapan yaitu hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan pendukung usaha wisata yang menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, hingga fasilitas lain – lain yang disediakan untuk tamu menginap. Sebagai penyedia jasa saat ini, hampir semua fasilitas disediakan hotel dipenuhi untuk kenyamanan tamu, baik fasilitas kamar yang lengkap hingga penyediaan makanan dan minuman khas dari negara – negara lain. Oleh karena itu, seluruh konsep hotel dijalankan bersama – sama dalam setiap divisi berbeda – beda. Mulai dari divisi *front office*, divisi *accounting*, divisi *house keeping*, divisi *engineering*, divisi *security*, dan divisi *food and beverage* bekerja sama dalam menjalankan kelancaran industri hotel.

*Food and beverage* merupakan salah satu divisi yang bergerak di bidang pelayanan makanan dan minuman mulai dari pengolahan bahan makanan dan minuman hingga dihidangkan kepada tamu dalam restoran di hotel. Divisi *food and beverage* merupakan salah satu divisi yang memiliki penghasilan terbesar bagi hotel. *Food and beverage* divisi dibagi atas dua seksi yaitu *food and beverage service* yang bertugas melayani makanan dan minuman kepada tamu, dan *food and beverage product* yang bertugas mengolah bahan makanan dan minuman untuk tamu.

*Food and beverage product* mengolah bahan makanan dan minuman menjadi hidangan utama (*maincourse*), sup (*soup*), hidangan penutup (*dessert*) dan hidangan – hidangan lain, salah satunya olahan *pastry and bakery kitchen* yaitu donat (*Donut*). Donat merupakan sejenis roti yang digoreng menggunakan minyak panas dan biasanya berbentuk bulat berlubang seperti cincin atau bulat dengan isian didalamnya. Saat ini banyak sekali para ahli kuliner yang mencoba

untuk mengkreasikan donat. Akan tetapi, di hotel memiliki *Standart Operational Procedure* (SOP) mengenai resep donat yang sesuai. Hal tersebut seharusnya menjadi perhatian karyawan hotel terutama pembuat donat.

Resep standar dibuat dan digunakan untuk menghasilkan hasil produk yang sama, baik dari segi rasa hingga tekstur produk terutama pada produk donat yang dihasilkan. Perbedaan resep dapat membuat perbedaan kualitas produk yang dihasilkan. Hal ini akan membuat produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang kurang dari standar.

Dari latar belakang diatas, penulis akan membahas permasalahan tentang: “Resep Standar Pengolahan Chocolate Ganache Donut di La Petite Cake Shop Shangri La Hotel Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana resep pengolahan *Chocolate Ganache Donut* yang sesuai dengan standart *La Petite Cake Shop* Shangri La Hotel Surabaya?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan meneliti untuk mengetahui tentang Resep Pengolahan *Chocolate Ganache Donut* antara lain :

1. Untuk mengetahui resep pengolahan donat (*Donut*) yang memenuhi standart

2. Untuk mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan resep pengolahan donat (*Donut*)
3. Sebagai masukan terhadap pihak *pastry and bakery* untuk dijadikan bahan banding
4. Sebagai bahan perbandingan antara pelajaran yang diterima di tempat kuliah dan di tempat praktik

#### 1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang didapat dalam penulisan laporan ini sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Penulis

Penulis dapat mengasah pengetahuan mengenai standart pengolahan donat (*Donut*).

2. Manfaat bagi Hotel

Menjadi masukan kepada Shangri La Hotel Surabaya mengenai standart resep pengolahan *chocolate ganache Donut*.

3. Manfaat bagi Akademik

Dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca di lingkungan akademik mengenai standart resep pengolahan *chocolate ganache Donut* di *La Petite Cake Shop Shangri – La Hotel Surabaya*.

## 1.5 Lokasi Penelitian

Dari judul diatas, penulis melakukan penelitian pada *pastry and bakery* di Shangri La Hotel Surabaya :

Tanggal Pelaksanaan : 12 Februari 2020 – 16 Agustus 2020

Alamat : Jl. Mayjend Sungkono 120, Surabaya, 60256,  
Indonesia

Telp : (031) 60038888

Fax : (031) 5661570

Email : [sur@shangri-la.com](mailto:sur@shangri-la.com)

Web : [www.shangri-la.com](http://www.shangri-la.com)

## 1.6 Jenis dan Sumber Data

### 1.6.1 Jenis Data

#### 1. Data Kualitatif

Menurut Sutopo dan Arief (Pratama, 2019:5), data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat di amati. Data kualitatif berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus. Data ini biasanya didapatkan dengan wawancara secara langsung.

## 2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau ditulis secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

### 1.6.2 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber – sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu. Sumber data primer adalah sumber yang diperoleh atau dikumpulkan dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. (Novitasari dan Hanif, 2017:58)

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi umumnya bukti yang berada satu langkah atau lebih dari peristiwa yang sesungguhnya.

### 1.7 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan salah satu varian pilihan metode pengumpulan data yang memiliki karakter kuat secara metodologis. Metode observasi bukan hanya sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan, namun, lebih dari itu observasi memudahkan kita mendapatkan informasi tentang dunia sekitar. Observasi ilmiah berbeda dengan observasi biasa, ini terletak pada sistematis prosedur

dan kaidah ilmiah yang harus terpenuhi dalam proses kegiatan observasi. (Hasanah, 2017:42)

## 2. Wawancara

Menurut Sintadewi, dkk. (2017:4), metode pengumpulan data dengan wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden (narasumber). Metode wawancara bertujuan untuk memperoleh data berdasarkan kejadian langsung yang terjadi di lapangan.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian.

## 4. Kepustakaan

Menurut Sugiyono dalam Mirzaqon (2017:4), studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada social yang diteliti. Studi kepustakaan juga dapat mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti.

## 1.8 Teknik Analisis Data

### 1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis deskriptif adalah untuk dapat menjelaskan rumusan masalah yang diteliti berkenaan dengan keberadaan variabel mandiri, variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen.

### 1.8.2 Teknik Analisis SWOT

Analisis SWOT pada dasarnya membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*) dengan faktor internal kekuatan (*strengths*), dan kelemahan (*weakness*). (Kristanto, dkk., 2017:258)

