

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Dunia pariwisata pada era globalisasi saat ini berkembang sangat pesat. Hal ini didukung dengan adanya teknologi, industry pangan, dan industry jasa. Dunia pariwisata memunculkan daya tarik tersendiri bagi banyak orang, dimasa ini banyak wilayah dan kabupaten atau kota madyang mengembangkan obyek wisata di daerah masing-masing sehingga semakin kuat persaingan yang ada. Semakin banyak tempat wisata bermunculan, makan semakin banyak pula kebutuhan jasa akomodasi dan restoran. hal ini didukung oleh Irawan (2010) menyatakan bahwa pariwisata dalam dunia modern pada hakekatnya adalah salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memberi liburan rohani dan jasmani setelah beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat daerah lain ( pariwisata dalam negri) atau Negara lain ( pariwisata luar negri).

Salah satu contoh akomodasi adalah hotel, hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan saja, akan tetapi menyediakan jasa makan, minum dan memberikan jasa pelayanan kepada tamu. Dalam suatu hotel terdapat bagian-bagian yang saling terkait satu sama lain, yaitu : *front office*, *Food And Beverage Product*, *Food And Beverage Service*, *house keeping*, *accounting*, *Dan engineering*. Bagian-bagian ini sangat berkaitan satu sama

lain dan sangat berpengaruh dalam pendapatan hotel. salah satu di antaranya adalah bagian *Food And Beverage Department* yang bertanggung jawab penuh dalam pengolahan sampai pada saat menyajikan makanan dan minuman. Adapun *Food \And Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian, yakni *Food And Beverage Service*, merupakan department yang memberikan pelayanan terhadap tamu dan *Food And Baeverage Product* merupakan department yang mengedepankan terhadap kualitas makanan yang ada di dalam *Restaurant*. Kedua ini memiliki peran penting dalam memanjakan tamu yang datang. Melayani dengan ramah tamah, muka ceria, penampilan yang sopan serta kebersihan terjaga. *Food And Beverage Service* dan *Food And Beverage Product* memiliki peranan penting terhadap *income* hotel.

*Food And Beverage Department* berpengaruh terhadap penilaian hotel serta *income* hotel, sehingga *Food And Beverage Department* setiap hotel harus dapat mempertahankan kualitas yang diberikan kepada tamu dengan cara menerapkan Standart Operasional Prosedur (SOP). Sop secara umum yang harus diterapkan di setiap hotel yaitu dengan cara menyimpan sayur dan buah yang harus di pisahkan dalam proses penyimpanannya, jika disimpan dalam tempat yang sama akan cepat terjadi proses pembusukan.

Shangri-la hotel Surabaya adalah salah satu *five star* hotel di Surabaya yang memiliki beberapa seksi di *Food And Beverage product*, salah satunya adalah *Cold Kitchen* atau *Gardemanger*, bagian ini khusus menangani makanan dingin (*appetizer*). Cara penyimpanan buah dan sayur di *cold*

*kitchen* harus berhati-hati dan benar, mulai dari bahan mentah sampai menjadi makanan yang berkualitas dan bergizi. Cara penyimpanan sayur dan buah yang salah akan membuat pengeluaran lebih banyak, hal ini dikarenakan sayur dan buah lebih cepat rusak dan membusuk. Dari penilaian diatas maka peneliti mengambil judul “ *Standar Penyimpanan Sayur dan Buah di Cold Kitchen Shangri-la hotel Surabaya*” Sebagai judul tugas akhir.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut: ” Standar penyimpanan sayur dan buah di *Cold Kitchen Shangri-la Hotel Surabaya* ?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Standar Penyimpanan Sayur dan Buah di *Cold Kitchen Shangri-la Hotel Surabaya*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah dapat mengetahui bagaimana proses penyimpanan sayur dan buah di *cold kitchen* Shangri-la hotel Surabaya.

Sehingga dapat di manfaatkan diseluruh *section* hotel

b. Bagi Mahasiswa

Laporan ini diharapkan menjadi referensi Dan bahan bacaan tentang food & beverage product bagi mahasiswa yang akan praktek atau *on the job training* di dunia perhotelan khususnya di *Department Food And Beverage Product*.

c. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

d. Bagi Hotel

Laporan ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Shangri-la hotel Surabaya.

### 1.5 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian di lakukan di Shangri-la Hotel Surabaya yang terletak di :

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

Telepon : (031) 60038888

Fax : (031) 5661570

E-mail : sur@shangri-la.com

Website : www.shangri-la.com

Waktu penelitian : 16 Januari 2020 - 18 Maret 2020

## 1.6 Metode Pengumpulan Data

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

### 1.6.1 Teknik Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2013:231).

### 1.6.2 Teknik Pengamatan / *Observasi*

*Observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (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).

#### **1.6.4 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 Shangri-la Hotel Surabaya (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 (*very important person*) setiapbulannya  
(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 nara sumber. 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 publikasi 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 Shangri-la Hotel Surabaya (Sujarweni, 2014:74).

### 1.8 Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik 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 variabel maupun lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. (Sujarweni, 2014:11).

### **1.8.2 Teknik Analisis Matriks SWOT**

Analisis SWOT merupakan analisis yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). (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. Matriks ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis sebagai berikut :



a. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*)

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

b. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

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

c. Strategi ST (*Strengths-Threats*)

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

d. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

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

**Tabel 1.1 Matriks SWOT**

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

Sumber: Freddy Rangkuti 2015