

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dunia pariwisata pada era globalisasi saat ini berkembang sangat pesat. Hal ini didukung dengan adanya teknologi, industri pangan, dan industri 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, maka 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 negeri) atau Negara lain ( pariwisata luar negeri)..

Banyak negara bergantung banyak dari industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh Organisasi Non-Pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada orang non-lokalDi

Indonesia sendiri, pariwisata sedang dikembangkan secara maksimal. Hal ini dilihat dari dijadikannya pembangunan pariwisata Indonesia sebagai prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah atau RPJM 2015-2019. Pariwisata Indonesia dinilai sebagai sektor strategis dan mampu menjadi pemimpin pembangunan di Indonesia , serta mampu untuk menggerakkan perekonomian negara Indonesia.

Pembangunan pariwisata berdampak pula pada pembangunan sektor pendukungnya, seperti pembangunan restoran sebagai penyedia makanan dan minuman, peningkatan pelayanan transportasi, peningkatan atraksi wisata, dan peningkatan pelayanan penginapan sebagai penyedia tempat untuk menginap para wisatawan seperti hotel, *resort*, *cottage*, *villa losmen*, *guest house*, dan lain-lain.

Seiring perkembangan hotel-hotel berbintang di Surabaya yang pesat telah mendorong berkembangnya aneka produk olahan pangan yang bermutu guna untuk memenuhi permintaan konsumen yang beraneka ragam. Shangri-la Hotel Surabaya sendiri menawarkan kuliner dan gastronomi serta gaya hidup yang modern, *Banquet kitchen* yang merupakan restoran utamanya yang menghadirkan beragam sajian kuliner cita rasa kontemporer Indonesian, Cina dan Barat. Juga mempunyai *Desperados lounge* yang menawarkan minuman lokal dan *Wine* pilihan berkelas Internasional dari seluruh Dunia yang cocok untuk bersantai ataupun membicarakan bisnis yang juga dilengkapi dengan fasilitas *billiard*, *live music*, tarian salsa. Perkembangan ini dapat dilihat dari semakin banyaknya persaingan jenis produk-produk

makanan yang diproduksi oleh hotel–hotel berbintang yang ada di Surabaya,. Salah satu hotel berbintang di Surabaya yang menyajikan *western food* yaitu hotel Shangri-la Hotel Surabaya. Shangri-la Hotel Surabaya merupakan salah satu hotel bintang lima yang di dalamnya memiliki berbagai macam departemen, salah satu departemen yang ada adalah *Banquet Kitchen departement*. *Banquet kitchen departement* yang ada di hotel Shangri-la Hotel Surabaya merupakan departemen yang memproduksi makanan khususnya berbagai jenis *soup* dan *main course*, dimana aktifitas produksinya pada saat ada acara besar dan memerlukan 3 *shift* untuk melaksanakan kegiatan produksi. Bagian ini setiap harinya memproduksi berbagai macam hidangan.

Pengolahan semua produk khususnya menu makanan dibuat dengan mengutamakan rasa, bentuk atau rupa, tekstur dan cara penyajian yang menarik. Semua pengolahan tersebut dilakukan untuk menarik perhatian tamu yang akan mengkonsumsi makanan yang diproduksi oleh bagian *Banquet kitchen*. *Banquet Kitchen* merupakan salah satu bagian yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang cukup besar, dimana hidangan dimanfaatkan untuk berbagai hal, untuk berbagai macam keperluan lain seperti *buffet*, *function* atau *event* yang ada di hotel.

*Banquet kitchen* Shangri-la Hotel Surabaya menyiadiakan produk makanan yang berupa hidangan Khas makanan luar negeri (*westren*). Dimana hidangan ini menggunakan bahan rempah-rempah khas sehingga menghasilkan ciri khas hidangan tersebut sebagai salah satu menu dalam pelayanan *Banquet*. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti

mengambil Judul tentang “Standar Pengolahan *Cereal Butter Prawns* Di *Banquet* Shangri-la Hotel Surabaya“

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Standar Pengolahan *Cereal Butter Prawns* sebagai menu dalam pelayanan *Banquet* di Shangri-la Hotel Surabaya ?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pengolahan makanan *Cereal Butter Prawns* di *Banquet* di Shangri-la Hotel Surabaya.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### a. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini adalah dapat mengetahui tentang standar Pengolahan *Cereal Butter Prawns* sebagai menu pada saat ada function di Shangri-la Hotel Surabaya.

### b. Bagi Perusahaan atau Hotel

Manfaat bagi Shangri-la Hotel Surabaya adalah dengan mengetahui standar pengolahan *Cereal Butter Prawns* di *Banquet* di Shangri-la Hotel Surabaya.

c. Bagi Program Studi D3 Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi mata kuliah *Foods Product* tentang standar pengolahan *Cereal Butter Prawns* khususnya di hotel Shangri-la Hotel Surabaya.

### 1.5 Lokasi penelitian

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

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

Nomor telpon : (031) 60038888

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

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

Waktu penelitian : 16 Januari 2020 sampai 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*), cerita, 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*) 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 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 Sheraton Mustika Yogyakarta Resort And Spa. (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, 2015:10)

	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

**Tabel 1.1 Matriks SWOT**

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.

