

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata merupakan salah satu usaha industri terbesar di dunia. Perkembangan pariwisata ini dapat dilihat dari penyerapan tenaga kerja yang banyak dan penciptaan lapangan pekerjaan baru serta merupakan salah satu penghasil pendapatan dunia, maka tidak heran jika pariwisata dijadikan sebagai andalan utama untuk menghasilkan devisa dalam berbagai pembangunan ekonomi. Hal ini memicu industri pariwisata di Indonesia untuk terus berusaha meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi para wisatawan. Pengertian pariwisata menurut Meyers (2009) ialah aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya.

Selain itu, masih banyak upaya yang dilakukan pemerintah daerah maupun pusat dalam mempromosikan pariwisata di Indonesia, baik mengembangkan industri pariwisata dalam segi obyek wisata, infrastruktur, serta pengembangan penyedia wisata, sampai ke pembangunan sarana akomodasi di setiap wilayahnya. Semakin banyaknya sarana dan prasarana yang disediakan, maka semakin banyak pula persaingan yang dilakukan oleh antar jasa. Salah satu sarana yang perlu dibangun menunjang sektor pariwisata adalah sarana akomodasi yang

diwujudkan dalam bentuk bangunan yang sering disebut dengan hotel. Perkembangan sektor pariwisata khususnya industri perhotelan di Indonesia juga menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Bisnis ini mempunyai peranan yang cukup besar dalam dunia kepariwisataan. Karena itu keberadaan hotel dituntut untuk lebih berkualitas dalam memenuhi kebutuhan para tamu yang datang dan menginap serta menggunakan fasilitas hotel tersebut.

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996) hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum. Dengan rincian fasilitas seperti jasa penginapan, jasa pelayanan barang bawaan, jasa penyedia makanan dan minuman, jasa fasilitas perabot dan hiasan, serta jasa pencucian pakaian. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan-minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri jasa yang tujuan utamanya menciptakan kepuasan para tamu dan mendapatkan keuntungan bagi pihak hotel, syarat utamanya yaitu profesionalisme dalam meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan bidang profesionalnya, yang merupakan faktor penting keberhasilan hotel dalam mencapai tujuannya. Semakin pesatnya perkembangan hotel, maka akan menyebabkan timbulnya suatu persaingan dalam dunia industri antara satu hotel dengan hotel lainnya, sehingga suatu hotel harus bisa bertahan dalam ketatnya persaingan.

Menurut Tarmoezi & Manurung (2000) penentuan jenis hotel tidak lepas dari kebutuhan pelanggan, ciri, atau sifat khas yang dimiliki wisatawan sebagai penggunaannya. Berdasarkan lokasinya, dapat dikelompokkan sebagai berikut.

#### 1. City Hotel

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (transit). City Hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

#### 2. Residensial Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah dalam hal pencapaian tempat-tempat untuk kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

#### 3. Resort Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (*mountain hotel*) atau di tepi pantai (*beach hotel*), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

#### 4. Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan suatu kota dengan kota yang lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil pribadi. Oleh karena itu hotel jenis ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

Secara umum terdapat banyak kajian mengenai pengertian resort sebagai berikut :

- a. Resort adalah suatu perubahan tempat tinggal untuk sementara bagi seorang di luar tempat tinggalnya dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga dikaitkan dengan kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olah raga, kesehatan, konvensi, keagamaan serta keperluan usaha lainnya (DIRJEN PARIWISATA, 1988).
- b. Resort adalah tempat wisata atau rekreasi yang sering dikunjungi orang dimana pengunjung datang untuk menikmati potensi alamnya (Hornby, 1974).
- c. Resort adalah sebuah tempat menginap dimana mempunyai fasilitas khusus untuk kegiatan bersantai dan berolah raga seperti tenis, golf, spa, tracking, dan jogging, bagian concierge disediakan pemandu berpengalaman untuk mengetahui betul lingkungan resort, bila ada tamu yang ingin hitch-hiking atau berkeliling sambil menikmati keindahan alam di sekitar resort ini.
- d. Resort adalah sebuah kawasan yang terencana, tidak hanya sekedar untuk menginap tetapi juga untuk istirahat dan rekreasi (Chuck, 1988).

e. Hotel Resort adalah hotel yang biasanya terletak di luar kota, di pegunungan, di tepi pantai, di tepi danau atau di daerah tempat berlibur dalam jangka waktu relatif lama. Fasilitas yang disediakan agak beragam, lebih rileks, informal dan menyenangkan (Darmadjati, 2001).

Menurut literatur yang sudah disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan, bahwa *resort* adalah sebuah hotel yang terletak dikawasan wisata, yang secara total menyediakan fasilitas untuk berlibur, rekreasi dan olah raga. Juga umumnya tidak bisa dipisahkan dari kegiatan menginap bagi pengunjung yang berlibur dan menginginkan perubahan dari kegiatan sehari-hari.

Banyak wilayah di Indonesia kini yang mulai membangun resort hotel, baik di wilayah Pulau Jawa maupun luar Pulau Jawa. Dalam industri perhotelan sendiri bisa dikatakan tidak akan pernah redup atau mati jika letak dari hotel yang mereka bangun strategis dan tepat sasaran. Tidak hanya wisatawan dari dalam negeri yang membuat industri perhotelan ini berkembang pesat, banyak wisatawan asing yang memberikan dampak positif terhadap perkembangan industri perhotelan. Dapat dikatakan peningkatan industri perhotelan tiap tahunnya terus meningkat dengan pesat. Semakin berkembangnya industri ini di Indonesia, maka tuntutan adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek akan di tawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Semua itu dilakukan guna menarik perhatian pengunjung untuk datang ke obyek wisata tersebut. Hal ini di buktikan dengan data yang ada di BPS (Badan Pusat Statistik) Kabupaten Bintan yang menunjukkan data jumlah wisatawan mancanegara yang datang tahun 2018, data dapat ditinjau dari tabel berikut.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang di Bintan, Tahun 2018.**

Data Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang (Jiwa)												
2018												
Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Tahun
26.993	31.758	37.364	32.237	33.833	40.296	52.228	57.995	34.075	47.742	47.763	61.258	503.542

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Bintan 2018

Data diatas menunjukkan jumlah wisatawan mancanegara yang datang di Bintan pada tahun 2018. Dari data tersebut, dapat terlihat bahwa banyaknya jumlah wisatawan mancanegara yang datang terlihat pada akhir tahun yaitu pada bulan Desember, dimana pada bulan ini merupakan libur musim natal serta tahun baru dan saat itu terjadinya *high season*. Saat ini hotel sudah menjadi tempat yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Apabila melihat fungsi hotel dahulu, hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi mereka yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata dan tidak memiliki relasi di tempat tujuan. Seiring berjalannya waktu, fungsi hotel mengalami peningkatan. Selain untuk tempat bersinggah dan berekreasi, hal lain yang sangat berpengaruh dengan *revenue* suatu hotel terdapat di *food & beverage*.

Cerahnya prospek *food & beverage* dalam industri perhotelan, membuat hampir semua industri hotel bersaing dalam mengunggulkan fasilitas *food & beverage service* dan *food & beverage product* serta semua makanan dan minuman

yang ada di hotel diolah oleh bagian *food & beverage product*. Pengelolaan *food & beverage department* secara profesionalisme akan menghasilkan hidangan yang berkualitas dalam segi rasa dan penampilan. Profesionalisme adalah tingkah laku, kepakaran atau kualiti dari seseorang yang profesional. Sedangkan profesional sendiri merupakan istilah bagi seseorang yang menawarkan jasa atau layanan sesuai dengan peraturan dalam bidang yang dijalaninya. Profesional di definisikan sebagai perangkat atribut-atribut yang diperlukan guna menunjang suatu tugas agar sesuai dengan standar kerja yang diinginkan. Dari pendapat ini, sebutan standar kerja merupakan faktor pengukuran atas bekerjanya seorang atau kelompok orang dalam melaksanakan tugas. Sama halnya dengan seorang *food handler (chef cook)* harus dapat menguasai pekerjaannya. Seorang profesional *chef* pastinya memiliki keahlian tinggi dalam memasak, bukan hanya itu saja, namun cermin dari sikap dan perilaku dia dalam memasak atau memperlakukan bahan-bahan untuk membuat masakan.

Aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan makanan dan minuman, maka bagian makanan dan minuman ini dapat dikatakan suatu bagian hotel yang paling kompleks dalam arti jumlah karyawan yang dibutuhkan, penghitungan pendapatan dan biaya, dan pengendalian yang harus dilakukan oleh manajemen (Sulatiyono. 2011). Subagjo (2007 : 3) mengatakan bahwa:

“Hotel terdiri dari beberapa departemen yang masing-masing saling menunjang. Salah satu departemen yang ada adalah *Food and Beverage* yang mempunyai tugas menyiapkan, menyediakan dan melayani makanan dan minuman bagi tamu hotel baik yang menginap maupun yang hanya sekedar berkunjung saja dan membutuhkan makanan dan minuman. *Food and Beverage Department* mempunyai fungsi menyediakan pelayanan makanan

dan minuman, bagi tamu-tamu hotel. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. *Food and beverage service* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu,
2. *Food product/kitchen/dapur* yang bertugas dan bertanggung jawab tersedianya makanan dan minuman non alkohol yang di perlukan untuk tamu yaitu dengan memasak bahan mentah menjadi makanan atau minuman yang siap disajikan pada tamu.”

Banyak jenis serta ragam makanan dan minuman yang dihasilkan oleh *food product*, untuk itu *food product* masih dibagi lagi menjadi beberapa seksi yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri sesuai dengan jenis bidang pekerjaannya. Salah satu seksi yang ada yaitu *pastry* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan pengiring (*snack*), kue (*cake*), dan roti (*bread*). *Pastry section* merupakan pusat untuk mengolah dan menyediakan berbagai hidangan kue dan *dessert*, agar pekerjaan di *pastry section* berjalan dengan efisien, maka perlu diterapkan tugas dan tanggung jawab yang benar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Tugas dan tanggung jawab *pastry section* merupakan hal yang penting untuk diterapkan, supaya pekerjaan di *pastry section* dapat selesai tepat waktu dan tidak *overtime*. Orang-orang yang menangani pengolahan makanan bagian ini biasa disebut *pastry chef*. Menurut Thomas (2011), “*Baker or pastry chef, backing and decorating cakes and preparing special desserts*”. Jadi bagian ini adalah bagian khusus yang berisi orang-orang yang mendukung dalam pembuatan, menghias kue dan makanan penutup. *Pastry* dalam suatu hotel mempunyai tugas dalam pembuatan kue, roti, *ice cream*, dan semua makanan penutup. Agar kepercayaan yang diberikan oleh konsumen terhadap



*pastry section* terus meningkat, maka sudah sepantasnya apabila *pastry section* mempunyai suatu tanggung jawab profesional terhadap tugasnya.

*Pastry* merupakan bagian dari departemen *food & beverage* dalam industri perhotelan yang khusus menangani atau membuat *cake, cookies, chocolate, pudding*, dan aneka *dessert*. *Pastry* merupakan kumpulan kue-kue yang berbentuk dan di dekorasi yang mengandung cita rasa dan seni yang tinggi. Pengertian *pastry* menurut pengolahan kue dan roti dalam Sudewi dan Patriasih (2005) : “*Pastry* ialah adonan yang berlapis-lapis dengan mentega atau lemak agar memperoleh hasil berlapisan atau berlembaran”. Sedangkan Gisslen (1994 : 151) berpendapat bahwa : “adonan lembaran ialah adonan *pastry* yang digiling, dilipat dan dilapisi dengan mentega atau lemak agar memperoleh hasil berlapis, mengeripik karena sewaktu dalam pembakaran telah terjadi peragian dan pengembangan pada adonan tersebut oleh adanya panas, uap air dan mentega yang menguap”. Bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan produk *pastry* sama dengan bahan dalam pembuatan roti, tetapi lemak yang digunakan ialah *butter corsvet* atau lemak pelapis (*rollinfat*) merupakan margarin khusus untuk menghasilkan adonan yang biasa dilipat, seperti *puff pastry* dan *danish pastry*.

Dunia *pastry & bakery* di Indonesia berkembang sangat pesat, seperti outlet-outlet *bakery* maupun *cake shop* yang terus bertumbuh. Produk-produk *bakery* maupun *cake* bisa di dapat dengan mudah di berbagai pusat perbelanjaan, bahkan melalui pesan online tanpa harus beranjak keluar dari rumah. Saat ini konsumen sangat dimudahkan dengan berbagai layanan berbelanja *online* untuk berbagai

kebutuhan. Terlebih produk *pastry & bakery* sangat di gemari baik dari kalangan pemuda hingga orang tua. Industri saat ini telah mengikuti perkembangan tiap musimnya. Termasuk industri perhotelan yang kini mulai mengembangkan kembali makanan tradisional Indonesia. Mulai dari *main course* hingga *dessert* yang berupa makanan tradisional kini secara perlahan muncul kembali termasuk kue tradisional.

Kue adalah makanan ringan yang bukan makanan utama. Kue biasanya memiliki cita rasa manis, gurih, dan asin. Kata “kue” berasal dari kata serapan dari bahasa Hokion. Hal ini menunjukkan pengaruh seni memasak Tionghoa di Nusantara. Kue tradisional dapat dimasak dengan cara dikukus, dipanggang atau digoreng. Kue di Indonesia biasanya dikategorikan berdasarkan karakteristiknya yaitu kue basah dan kue kering. Kue basah pada umumnya bertekstur lembut dan tidak dapat bertahan lama. Hal ini karena komposisi dari kue basah adalah tepung beras, gula, dan santan, sehingga mudah untuk basi. Kue basah biasanya di olah dengan cara dikukus, direbus atau digoreng. Kue basah di Nusantara sangat mudah untuk di temui di pasar-pasar tradisional. Sedangkan kue kering biasanya bertekstur sedikit keras, dan lebih tahan lama di bandingkan dengan kue basah.

Seiring berjalannya waktu, untuk mempertahankan produk lokal khas Nusantara perlu dilakukannya inovasi kue tradisional sebagai ikon baru di era modern saat ini yang di sukai oleh semua kalangan wisatawan domestik maupun mancanegara. Oleh karena itu kini para *chef* pun kembali berkreasi dengan menciptakan sederet hidangan baru dengan rasa dan tampilan yang tak kalah

menarik. Hampir seluruh kue dan *pastry* selalu menjadi *trend* dengan kreasi menggunakan aneka bahan tradisional khas Indonesia. Semua bahan-bahan lokal khas Indonesia bisa di manfaatkan menjadi sajian kue dan *pastry* yang nikmat selama orang yang mengolahnya memahami cara mengolah semua bahan tersebut. Hal ini bertujuan agar menginovasi kue tradisional dari yang semula memiliki rasa yang kurang standar, penampilan dan kemasan yang kurang menarik, hingga ukuran yang terlalu besar dapat disesuaikan dengan *standart pastry section* khususnya di Bintan *Lagoon Resort* tanpa mengurangi nilai-nilai kearifan lokal dari kue tradisional itu sendiri.

Pada penelitian sebelumnya yang dituliskan Nurhaliza (tahun 2017) menyebutkan bahwa proses pengolahan kue yang dilakukan oleh bagian *pastry* adalah jenis kue tradisional yang menggunakan bahan dasar yang murah dan mudah ditemukan di pasar. Selain itu, pemilihan bahan melalui *purchasing* dan *supplier* yang setiap hari karyawan akan melakukan pembelian. Pengolahannya pun menggunakan alat dan tempat yang semuanya mempertimbangkan masalah *finansial*. Maksudnya adalah dengan adanya upaya pengolahan kue tradisional tersebut dapat memberikan manfaat bagi tempat penelitian dan juga memberikan gambaran tentang masalah apa yang ada. Dalam hal ini penelitian membahas tentang produk kue tradisional yang ada di salah satu resort di Bintan, yaitu Bintan *Lagoon Resort*. Bintan *Lagoon Resort* merupakan hotel bintang 5 yang berada di Jl. Indera Segara Site A12, Lagoi, Teluk Sebong, Tanjung Pinang, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Dengan standar hotel berbintang, tentunya terdapat beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam pengolahan makanan, termasuk

inovasi kue tradisional yang ada di hotel tersebut. Hal inilah yang menarik perhatian penulis untuk mengangkat masalah ini khususnya dalam departemen *food & beverage* bagian *pastry section*.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana inovasi *pastry section* dalam mengolah kue tradisional di *Bintan Lagoon Resort*?
2. Kendala apa saja yang dialami oleh para karyawan *pastry* dalam melakukan inovasi pengolahan kue tradisional di *Bintan Lagoon Resort*?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan**

1. Ingin mengetahui inovasi *pastry section* dalam mengolah kue tradisional di *Bintan Lagoon Resort*.
2. Ingin mendeskripsikan kendala apa saja yang dialami oleh para karyawan *pastry* dalam melakukan inovasi pengolahan kue tradisional di *Bintan Lagoon Resort*.

### **1.3.2 Manfaat**

Penulisan penelitian ini dilakukan dengan harapan untuk memberi manfaat-manfaat yang baik bagi peneliti, obyek yang diteliti, Universitas Airlangga, dan pembaca. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut :

#### 1. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pengetahuan tentang proses pengolahan kue tradisional di *Bintan Lagoon Resort*, sebagai aplikasi materi selama perkuliahan, serta menambah wawasan tentang aneka ragam jenis kue tradisional di luar Pulau Jawa.

#### 2. Bagi Obyek yang Diteliti

Dapat membantu mempromosikan produk kue tradisional yang dijual di hotel tersebut.

#### 3. Bagi Universitas Airlangga

Membantu peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian selanjutnya dengan tema yang sejenis, sebagai pengembangan ilmu untuk penelitian lainnya yang lebih relevan, dan sebagai bahan acuan untuk menerapkan pemikiran kreatif.

#### 4. Bagi Pembaca

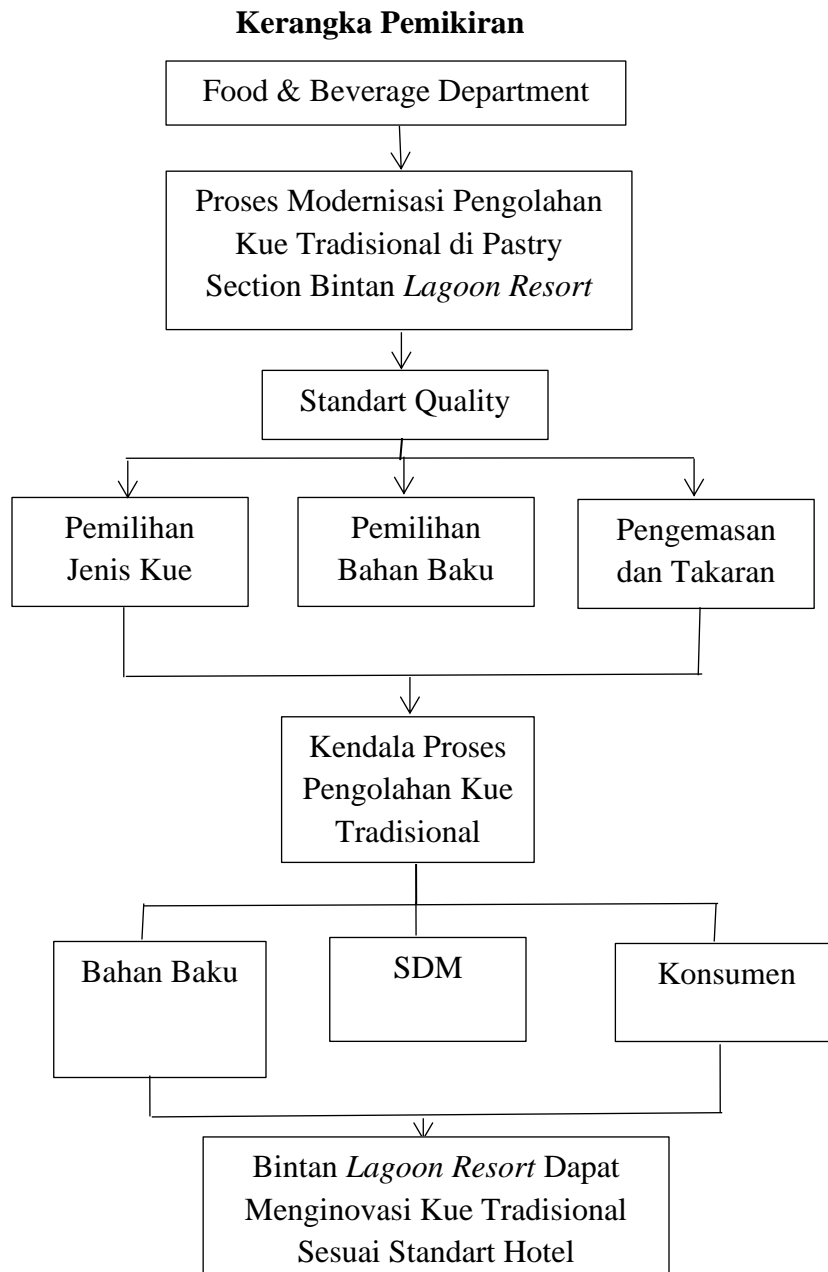
Menambah wawasan tentang proses pengolahan kue tradisional sesuai standarisasi kue tersebut di *Bintan Lagoon Resort Tanjung Pinang*.

### **1.4 Kerangka Pemikiran**

Sebagai salah satu resort ternama dan berlokasi di Tanjung Pinang, Kepulauan Riau, *Bintan Lagoon Resort* harus mempunyai sebuah manajemen yang baik terutama mengenai proses produksi yang nantinya hasil dari produksi itu sendiri akan di pasarkan. Untuk lebih memahami tentang apa yang akan di bahas, maka dibuatlah kerangka pemikiran, dimana kerangka pemikiran ini sendiri yang akan

dibahas dan lebih memudahkan pembaca untuk memahami lewat kerangka pemikiran berikut ini.

**Bagan 1.1.**



Dalam Bintang *Lagoon Resort* Tanjung Pinang mempunyai departemen *Food & Beverage*, yang mana *pastry section* merupakan bagian dari *Food & Beverage* itu sendiri. *Pastry section* bertugas untuk memproduksi makanan khusus di bidang *pastry*, termasuk kue tradisional yang akan dibahas nantinya. Dalam bagian ini, terdapat karyawan yang melaksanakan pengolahan suatu produk tersebut. Tentunya terdapat pula kendala seperti apa yang dialami oleh para karyawan *pastry section*, mulai dari bahan baku hingga selera konsumen.

Tugas utama *food & beverage department* adalah menjual sebanyak mungkin produk-produk yang dihasilkan oleh *kitchen* dan *bar* melalui restoran. Dengan demikian, ada dua bagian *food & beverage* yang menjadi pokok operasi, yaitu *food service* dalam hal ini adalah restoran dan *food product* yaitu seksi *kitchen* (Bartono : 54 : 2000).

*Food & Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial (Soekresno dan Pendit 1998 : 4).

Definisi di atas menggambarkan tentang gambaran keseluruhan secara umum yang berhubungan dengan *food & beverage department*. Tugas dan tanggung jawab *food & beverage department* adalah mengelola penyediaan serta penyajian makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun pemesanan di luar hotel. *Food & beverage department* dibagi menjadi dua bagian, yaitu bagian *food & beverage service* dan *food & beverage product*. Bagian *food & beverage service* seperti

*waiter/waitress* bertugas langsung berhubungan dengan tamu, sedangkan *food & beverage product* terdiri dari *kitchen* dan *stewarding* adalah bagian yang mengatur pengadaan dan pemeliharaan peralatan makan, saji, dan masak. Sedangkan *food & beverage product* terdiri dari *kitchen* yang bertugas merencanakan dan mengolah makanan atau pesanan tamu, dengan *chef* yang bertugas membuat makanan, sehingga bentuk, rasa, dan keberhasilan atau kegagalan hidangan ada di tangan *chef*. Bagian *stewarding* juga sangat penting keberadaannya karena bagian ini yang mengatur pengadaan dan pemeliharaan peralatan makan, saji, dan masak (Lestari, Tika : 2013).

*Food product* dibagi menjadi beberapa *section* sesuai dengan bidangnya masing-masing, salah satunya yaitu *pastry*. *Pastry* merupakan salah satu pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue. Patiseri berasal dari bahasa perancis yaitu “*pâtisserie*” yang artinya kue-kue. Dengan demikian patiseri dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kue kontinental, oriental, maupun kue Indonesia mulai dari persiapan, pengolahan sampai pada penyajiannya. *Pastry* dalam dunia perhotelan adalah salah satu department *food & beverage product* yang tugasnya membuat aneka kue dan dessert untuk keperluan *pastry corner, breakfast, coffe break, lunch & dinner*. *Bakery* dalam dunia perhotelan adalah salah satu bagian dari *pastry* yang tugasnya membuat aneka roti untuk keperluan *pastry corner, breakfast, coffe break, lunch & dinner*. Dalam pengolahan produk *pastry* seorang *chef* membutuhkan kecermatan dan ketelitian tinggi pula, seperti dalam mengukur dan menimbang,



menambahkan bahan-bahan dengan urutan yang benar, ukuran loyang yang sesuai, suhu oven, dan proses waktu pembuatan. Menggunakan alat dan perlengkapan yang tepat serta pemilihan bahan yang baik tentu saja akan membuat proses pengolahan produk menjadi pekerjaan yang menyenangkan, lebih mudah, dengan hasil yang lebih memuaskan. Bahan yang digunakan pun harus memiliki kualitas yang baik agar hasil suatu produk tidak mengecewakan (Lumy, Joscelind Nathania : 2017).

Pengetahuan menyeluruh tentang peralatan sangat penting dalam kesuksesan di suatu dapur. Di dalam dapur, seorang *chef* tidak hanya bergantung pada oven, panci, wajan dan pisau saja. Teknologi modern terus mengembangkan alat yang lebih khusus dan lebih canggih untuk mengurangi tenaga kerja di dalam dapur. Segala alat yang digunakan di dapur berguna untuk memperlancar seluruh pekerjaan. Tanpa suatu perlengkapan yang baik mustahil akan diperoleh hasil produk yang maksimal. Pada umumnya peralatan dan perlengkapan dibagi menjadi dua yaitu alat-alat kecil (*kitchen utensils*) dan alat-alat besar (*kitchen equipment*). Pada dasarnya peralatan *pastry* banyak sekali tapi dalam hal ini diambil yang pokok-pokok saja yang harus tersedia demi berhasilnya suatu proses produksi (Lumy, Joscelind Nathania : 2017).

Dalam pengolahan produk, memperhatikan pula awal prosedur sebelum proses produksi hingga distribusi produk. Produk-produk yang dihasilkan *pastry section* di hotel terdiri dari berbagai jenis yang jumlahnya setiap saat akan bertambah sesuai dengan kreatifitas *staff pastry* dan permintaan konsumen. Sebelum produksi, prosedur awal yang di lakukan ialah penerimaan bahan. Setiap memproduksi,

sebelumnya membutuhkan bahan-bahan yang akan di pergunakan. Dalam pembuatan kue, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan. Antara lain pemilihan bahan, alat yang digunakan hingga kandungan gizi dari bahan tersebut. Apabila hal-hal ini sudah dipenuhi, maka akan tercipta makanan yang berkualitas. Baik dari kandungan gizinya, hingga penampilan yang menggugah selera. Ada bahan baku dalam *pastry* yang berfungsi membentuk susunan kue hingga kuat atau melekat dalam adonan, seperti telur dan tepung. Namun ada juga sebaliknya, terdapat bahan baku lainnya seperti lemak atau *fat*, gula, susu, dan air yang bersifat beban yang harus disangga.

Adapun penyediaan bahan di sini di lakukan oleh bagian *purchasing*. Definisi *purchasing* itu sendiri yaitu salah satu bagian departemen dalam sistem management hotel yang fungsi dan tugasnya menyediakan semua kebutuhan operasional hotel baik barang ataupun jasa. Dimana sebelum melakukan suatu proses produksi di sini terjadilah input yaitu penerimaan yang bisa berupa bahan baku, bahan pembantu, informasi, teknologi, modal mesin dan tenaga kerja (Nasution:2005:48). Kemudian apabila prosedur sudah berjalan dengan sesuai, selanjutnya memproses bahan tersebut menjadi suatu produk jadi. Disamping itu, untuk mempertimbangkan proses berikutnya menjadi suatu produk jadi, takaran dalam hal ini perlu di perhatikan. Takaran merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam proses produksi suatu produk. Untuk menghasilkan suatu produk yang baik, diperlukan resep yang akan menjadi tolak ukur dan patokan seseorang dalam membuat kue. Resep adalah perintah atau instruksi untuk membuat hasil produksi dimana dalam perintah tersebut telah ditetapkan nama produk, macam

bahan, alat, cara pembuatan, hasil dan cara penghidangan, serta kalkulasi harga bahan (Subagjo : 2007 : 79).

Adapun prosedur yang terakhir dalam proses produksi ialah dalam mendistribusikan produk. Dimana pendistribusian dilakukan untuk mendapatkan untung dari hasil penjualan di *cake shop* hotel. Dengan kata lain, pemilihan jenis kue pada tahap ini adalah fokus utamanya. Saat ini, banyak outlet diluar sana yang menjual produk berupa *western food* karena dengan mengikuti trend dan perkembangan zaman saat ini, daripada kue tradisional yang sudah sulit ditemukan dan banyak orang yang malu untuk membelinya. Maka dari itu, *Bintan Lagoon Resort* Tanjung Pinang berusaha untuk memberikan sesuatu yang berbeda, dengan adanya inovasi yang bisa mengangkat kue tradisional menjadi daya tarik tersendiri dan memiliki nilai jual yang tinggi dan bernilai mahal. Modernisasi sangat diperlukan dalam menjual produk. Kreasi dan inovasi di butuhkan hingga menciptakan suatu hal yang berbeda tanpa merubah khas kue tradisional itu sendiri. Dalam pengolahan kue tradisional, cara pengolahan atau memasak dan alat-alat memasak atau teknologi merupakan dua aspek yang perlu diperhatikan. Alat-alat yang digunakan dalam memasak tidak lagi mempergunakan alat-alat tradisional. Tujuan mempergunakan alat-alat yang modern adalah agar lebih produktif, efektif, dan efisien. Selain itu penggunaan alat yang modern juga dimaksudkan untuk memberikan kesan yang lebih higienis. Agar dapat bersaing dengan makanan asing lainnya, produk kue tradisional harus selalu memperhatikan kualitas secara keseluruhan baik dari segi penampilan, rasa dan aroma, tekstur, warna makanan, dan karakter makanan, serta dari segi kebersihan dan kesehatan. Jika produk yang

ditawarkan dari segi kualitas tidak memenuhi standar kualitas makanan secara internasional tentu akan kalah bersaing dengan produk makanan asing lainnya.

Dalam upaya *pastry section* mengenai kue tradisional sendiri para karyawan *pastry* maupun *chef* bisa mengembangkan kue tradisional yang sudah ada dengan kreatifitas yang dimiliki, ataupun kreatif dengan menciptakan makanan yang bercorak tradisional tanpa meninggalkan *standart recipe* yang sudah ditetapkan dengan maksud hasil akhir produk mempunyai kualitas yang baik, baik itu dalam pemilihan bahan baku yang berkualitas, pengukuran bahan dengan tepat, persiapan peralatan yang sesuai, penggunaan metode adonan dengan benar, penggunaan temperatur oven yang tepat dan penyimpanan hasil produk pun harus sesuai dengan aturan yang ada.

Setiap pekerjaan pasti memiliki kesulitan dan kendala masing-masing. Begitu pun dengan kendala proses pengolahan kue tradisional, terdapat beberapa kendala yang dialami seperti bahan baku tidak sesuai standart, yang berarti bahan baku tersebut benar memiliki kualitas yang baik, lalu pemilihan jenis kue yang mempertimbangkan selera konsumen, serta sumber daya manusia yang bertanggung jawab dibalik proses pengolahan itu sendiri. Dalam pengadaan karyawan *pastry* dilakukan oleh bagian personalia dengan mengambil tenaga yang memenuhi syarat, bisa dari luar yaitu surat-surat lamaran yang masuk atau dari dalam hotel yaitu dari karyawan bagian lain dengan sistem tes baik secara teori maupun praktek. Tes teori dan praktek dilakukan oleh pimpinan *pastry* didampingi oleh bagian personalia dengan sistem ini akan didapatkan calon karyawan yang tepat (Subagjo : 2007 : 166).

Adapun hal yang bisa dilakukan oleh *Chef* dalam menangani permasalahan ini, yaitu dengan mengadakan *test food* dalam beberapa pekan. Hal ini di harapkan para karyawan bisa memiliki motivasi dalam bekerja untuk selalu kreatif dalam membuat makanan terutama memodernisasikan suatu produk baru yang telah diinovasi sehingga dapat di tampilkan atau disajikan kepada tamu apabila sudah layak dan memenuhi syarat-syarat tertentu.

Jadi, permasalahan yang harus diselesaikan adalah apakah *pastry section* Bintang *Lagoon Resort* Tanjung Pinang sudah melakukan inovasi terhadap sajian kue - kue tradisional sesuai standar hotel atau sebaliknya.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kekurangan, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan (Hidayat dan Sedarmayanti : 2002 : 25). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa metodologi penelitian merupakan pengkajian terhadap metode yang akan digunakan oleh peneliti dengan langkah-langkah yang sistematis. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka (Moleong : 2012 : 11). Sehingga peneliti dapat memberikan gambaran tentang permasalahan yang sedang terjadi dengan data yang diperoleh saat melakukan survei terhadap objek yang akan di teliti. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Sedangkan yang di maksud dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya

(Moleong : 2012 : 6). Dengan pendekatan kualitatif ini menggunakan teknik observasi dimana peneliti akan turun lapangan dan melakukan wawancara langsung dengan pihak bersangkutan sehingga mendapatkan data yang sesuai dengan fakta. Maka dari itu laporan penelitian akan berisi dengan kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut dari naskah wawancara, catatan atau memo, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

### **1.5.1 Batasan Konsep**

Dalam batasan konsep di perlukan untuk membatasi masalah penelitian yang akan di kaji lebih mendalam. Untuk memudahkan dalam memahami isi penelitian tugas akhir ini, maka sesuai dengan judul yang di angkat yaitu tentang standarisasi pengolahan dan modernisasi kue tradisional, maka batasan konsep yang di kaji lebih mendalam ialah sebagai berikut :

### **Proses Pengolahan Produk *Pastry***

Proses diartikan sebagai suatu cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan dana) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil. Produksi adalah kegiatan untuk menciptakan atau menambah kegunaan barang atau jasa (Assauri, 1995). Maka dapat ditarik kesimpulan dalam proses pengolahan produk ini merupakan salah satu faktor terpenting penentu kualitas suatu produk. Oleh karena itu, dalam proses ini diperlukan sumber daya manusia seperti karyawan yang memiliki *skill* cukup tinggi untuk menguasai proses pengolahan suatu produk.

Sedangkan produk pastry ialah bagian dari *food product* atau *kitchen* yang ada di dalam lingkup *food and beverage department* yang mempunyai tugas dalam pembuatan *dessert* atau makanan penutup, snack atau makanan pengirim minuman, seperti kue dan roti (Subagjo : 2007 : 87). Kebanyakan industri saat ini banyak yang telah mengikuti perkembangan tiap musimnya. Termasuk industri perhotelan yang kini mulai mengembangkan kembali makanan tradisional Indonesia. Mulai dari *main course* hingga *dessert* yang berupa makanan tradisional kini secara perlahan muncul kembali termasuk kue tradisional. Pada penelitian yang akan peneliti tulis lebih terfokuskan kepada produk *pastry* jenis kue tradisional. Dimana kue tradisional ini sendiri merupakan salah satu jenis menu otentik yang disajikan dalam menu hotel sebagai daya tarik tentang keragaman makanan nusantara.

### **Inovasi Produk**

Dalam suatu produksi terutama menyangkut tentang *food and beverage product*, inovasi serta pembaruan suatu produk tersebut penting untuk diperhatikan. Seiring dengan berjalannya waktu, zaman pun tidak lagi sama. Oleh karena itu penting untuk memperhatikan salah satu aspek ini sebagai upaya untuk mengembangkan produk yang telah ada tanpa mengubah ciri khas produk itu sendiri. Dalam upaya *pastry section* mengenai kue tradisional sendiri para *staff pastry* maupun *chef* bisa mengembangkan kue tradisional yang sudah ada dengan kreatifitas yang dimiliki, ataupun kreatif dengan menciptakan makanan yang bercorak tradisional tanpa meninggalkan *standart recipe* yang sudah ditetapkan dengan maksud hasil akhir produk mempunyai kualitas yang baik, baik itu dalam pemilihan bahan baku yang berkualitas, pengukuran bahan dengan tepat, persiapan

peralatan yang sesuai, penggunaan metode adonan dengan benar, penggunaan temperatur oven yang tepat dan penyimpanan hasil produk pun harus sesuai dengan aturan yang ada.

### **Standarisasi Produk**

Berbicara tentang standarisasi yang jika di telusuri lebih dalam memiliki banyak sekali pengertian serta makna yang luas. Standarisasi bisa mencakup apa saja. Menurut (<http://id.wikipedia.org>) menyatakan bahwa standar adalah norma atau persyaratan yang biasanya dalam bentuk dokumen formal yang menciptakan kriteria, metode, proses, dan praktik rekayasa atau teknis. Jika sebuah hotel diminta untuk menyuplai produk pastry maka kualitas akan menjadi yang di fokuskan. Dalam hal ini ukurannya adalah keberhasilan *pastry*, setelah melalui *food test* oleh pihak calon pelanggan. Menurut (Bartono 2005:168) dalam bukunya *Food Product Management Di Hotel Dan Restoran* “*Food test* terhadap produk *pastry* antara lain menyangkut” :

- 1). Rasa makanan harus enak dan bervariasi,
- 2) Tingkat kebersihannya,
- 3) Besar porsi,
- 4) Kemasan,
- 5) Kemampuan memproduksi dalam hitungan banyak,
- 6) Ketahanan makanan,
- 7) Harga,
- 8) Jaminan ketepatan waktu hantar.



Dalam batasan konsep yang di ambil, standarisasi produk yang akan di bahas secara garis besar adalah seputar tentang *standart quality* yang telah di tentukan dan di terapkan oleh Bintang *Lagoon Resort* Tanjung Pinang.

### 1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Adapun lokasi dimana tempat penelitian ini diadakan yaitu di Bintang *Lagoon Resort* yang berada di Jalan Indera Segara Site A12, Lagoi, Teluk Sebong, Tanjung Pinang, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Resor ini terletak di kawasan resor yang ada di daerah Bintan Lagoi serta 45 menit dari Singapura dengan menggunakan kapal feri, tempat-tempat rekreasi di seputaran Pulau Bintan, dan restoran. Penelitian ini mengambil obyek pada *departement food & beverage product* bagian *pastry section* di Bintang *Lagoon Resort* Tanjung Pinang.

Bintang *Lagoon Resort* menyajikan desain yang luar biasa, yaitu dengan menawarkan 470 kamar, suite, dan villa yang memadukan antara privasi dan kenyamanan pribadi dengan layanan dan fasilitas resor bintang lima. Salah satu hal utama di resor ini yaitu Bintang *Lagoon Resort* menawarkan beragam restoran, salah satunya yaitu dengan menggabungkan masakan tradisional Indonesia dengan cita rasa dan spesialisasi khas dari seluruh dunia. Itulah mengapa peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bintang *Lagoon Resort* dengan mengangkat tema kue tradisional dengan tujuan untuk mengetahui proses pengolahan dan penyajian untuk menarik minat pelanggan di tengah maraknya *western food* yang kini hadir di setiap restoran.

### 1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Penelitian kualitatif lebih banyak membutuhkan data yang berupa dokumen tentang permasalahan yang akan diteliti. Teknik pengambilan dokumen dapat berupa hasil wawancara peneliti dengan informan penelitian yaitu subjek yang memahami informasi objek penelitian, yaitu informan pihak hotel. Penelitian ini menggunakan informan yang mengetahui atau yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Informan yang dimaksud adalah orang yang dimanfaatkan untuk dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Seorang informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Seorang informan secara sukarela memberikan informasi tentang permasalahan yang diteliti kepada tim penelitian walaupun seorang informan tersebut hanya bersifat sementara (Moleong : 2012 : 90). Penentuan informan ini didasarkan pada syarat-syarat tertentu antara lain :

1. Orang yang sudah lama tinggal dan intensif menyatu dengan kegiatan yang menjadi objek penelitian.
2. Orang yang masih terlibat secara penuh atau aktif pada lingkungan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Orang yang mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk di mintai informasi.
4. Orang yang dalam memberikan informasi dilakukan dengan terbuka dan tanpa ada yang ditutup-tutupi atau diolah terlebih dahulu.

5. Secara personal, informan harus jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan, suka berbicara, dan mempunyai pandangan tertentu tentang suatu hal atau suatu peristiwa yang terjadi.

Berdasarkan hal-hal tersebut maka informan yang akan peneliti ambil adalah :

1. *Chef Pastry*, seseorang yang bertanggung jawab pada *food & beverage department* khususnya *pastry section*, serta seseorang yang membawahi *staff pastry* yang mengerti bagaimana kinerja tiap *staff*. Peneliti bisa menanyakan tentang *standart quality* yang di terapkan di hotel tersebut.

2. *Staff Pastry*, seseorang yang terjun langsung di lapangan yaitu seseorang yang menangani proses pengolahan kue sehingga peneliti bisa menanyakan data tentang inovasi seperti apa yang *pastry section* lakukan dan kendala dalam proses pengolahan produk kue tradisional di hotel.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dan mengamati obyek yang ada, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

##### **A. Observasi**

Observasi atau pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan melalui cara berperan serta dan yang tidak berperan serta. Pada pengamatan tanpa peran serta, pengamat hanya melakukan satu fungsi yaitu mengamati, sedangkan pada pengamatan peran serta, pengamat melakukan dua peran sekaligus, yakni sebagai pengamat dan menjadi anggota resmi dari kelompok

yang diamatinya (Moleong : 2012 : 176). Observasi dapat dibagi sebagai berikut :

### 1. Participant Observation

Dalam observasi ini, peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data.

### 2. Non participant Observation

Berlawanan dengan participant Observation, Non Participant merupakan observasi yang peneliti tidak ikut secara langsung dalam kegiatan atau proses yang sedang diamati.

Kelemahan dari metode ini adalah peneliti tidak akan memperoleh data yang mendalam karena hanya bertindak sebagai pengamat dari luar tanpa mengetahui makna yang terkandung di dalam peristiwa. Alat yang digunakan dalam teknik observasi ini antara lain berupa lembar cek list, buku catatan, dan kamera photo.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis observasi atau pengamatan tanpa peran serta, yaitu peneliti hanya memfungsikan dirinya hanya sebagai pengamat. Berbagai hal yang diamati dalam penelitian ini antara lain pengamatan mengenai modernisasi pengolahan kue tradisional di Bintan Lagoon Resort. Pengamatan difokuskan di daerah sekitar *kitchen pastry & bakery*.

## **B. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewed*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong : 2012 : 186). Wawancara peneliti dilakukan dengan pihak yang bersangkutan, sehingga peneliti lebih mudah mengolah data tentang permasalahan yang diteliti dan sesuai dengan apa yang diinginkan. Wawancara terbagi atas wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.

1. Wawancara terstruktur artinya peneliti telah mengetahui dengan pasti apa informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaannya sudah dibuat secara sistematis. Peneliti juga dapat menggunakan alat bantu tape recorder, kamera photo, dan material lain yang dapat membantu kelancaran wawancara.
2. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik, dan hanya memuat poin-poin penting masalah yang ingin digali dari responden.

## **C. Penggunaan Bahan Dokumen**

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.

Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna (Faisal, 1990: 77). Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan penyidik (Moleong : 2012 : 216). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bahan dokumen dari data primer yakni hasil wawancara terhadap informan. Peneliti juga menggunakan dokumen pribadi yaitu berupa data dari hasil penelitian itu sendiri. Dokumen dalam penelitian ini berupa foto, catatan seperti *standart recipe*, pengolahan kue, serta penyajian kue.

### **1.5.5 Teknik Analisis Data**

Dalam melakukan analisis data penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu data yang dianalisa terlebih dahulu kemudian disusun dan dijelaskan data tersebut dengan pernyataan tertentu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang yang perilakunya dapat diamati, karena metode yang digunakan oleh penulis adalah metode kualitatif maka analisa data yang digunakan adalah analisa data secara deskriptif. Analisis data kualitatif adalah suatu proses yang meliputi:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri,
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensistensiskan, membuat ikhtisar dan membuat indeksnya,

3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola, hubungan-hubungan dan temuan-temuan umum (Seiddel, 1998).

Peneliti juga menggunakan analisis domain karena data yang diperoleh peneliti berupa data wawancara yang harus diolah terlebih dahulu. Dengan analisis ini berguna untuk memperoleh gambaran tentang data yang diteliti. Analisis ini menjelaskan secara menyeluruh tentang data yang diperoleh dan membantu peneliti untuk menjelaskan maksud data tersebut. Sebelumnya banyak data yang perlu peneliti olah terlebih dahulu sehingga menjadi suatu penelitian untuk tugas akhir ini.