

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya jaman, kini industri perhotelan semakin terus berkembang maju maka dari itu pariwisatawan semakin bertambah banyak, salah satunya di Indonesia. Berbagai kota-kota besar seperti kota Jakarta, Bali, Bandung, Surabaya, Medan, Semarang, Yogyakarta, dan lain-lain menjadi tempat parawisatawan berkunjung dan menikmati masa liburnya dengan menyewa tempat peristirahatan yaitu hotel. Perusahaan di kota-kota besar mulai mengadakan pendidikan maupun pelatihan umum di bidang perhotelan untuk meningkatkan semangat kinerja staf dan karyawan maupun calon staf pekerja hotel. Karena itu di hotel-hotel tersebut harus memiliki manajemen dan organisasi yang jelas, agar perusahaan hotel tidak berantakan maupun bermasalah. Dunia industri perhotelan membutuhkan tenaga kerja banyak, yang mampu mengelola dan mendukung kelancaran operasional hotel. Industri perhotelan merupakan industri yang tidak lepas dari perkembangan usaha pariwisata, karena didalamnya terdapat hubungan yang saling berkaitan antara industri perhotelan dengan industri pariwisata. Dunia industri hotel memiliki beberapa departemen yang saling berhubungan, yang mana departemen tersebut dapat dijadikan sebagai tempat untuk melakukan segala aktivitas di hotel, seperti *Front office departement*, *Human Resource Departement*, *Accounting departement*, *Housekeeping departement*, *engineering departement* dan *Food and beverage departement*.

Soekresno dan Pendit (1998:4) menyatakan bahwa definisi *Food and Beverage* adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan tamu, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel yang dikelola secara komersial. Pelaksanaan operasional departemen makanan dan minuman bergantung pada stok persediaan bahan makanan dan minuman yang dimiliki hotel. Persediaan bahan makanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu harus disiapkan semaksimal mungkin, supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya apabila tamu memesan makanan dan pesannya tidak terpenuhi akibat dari stok persediaan habis maka tamu merasa kecewa.

Berdasarkan dari data survei Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2017 menunjukkan bahwa, usaha penyediaan makan dan minuman sebagian besar telah berbadan hukum Perseroan Terbatas (PT) yaitu sebesar 65,81 persen, sedangkan sebanyak 12,93 persen perusahaan belum berbadan hukum. Selain itu, terdapat 21,36 pesen perusahaan yang berbentuk *Commanditaire Vennotschap* (CV), Firma, koperasi dan ijin khusus dari instansi berwenang. Usaha penyediaan makanan dan minuman berskala menengah memiliki rata-rata tempat duduk yang tersedia dengan jumlah 88 tempat duduk per usaha tahun 2017. Dan banyaknya porsi yang terjual rata-rata 3.000 porsi per bulan. Dari seluruh porsi yang terjual selama tahun 2017, sebanyak 16,4 persen terjual dengan cara dikonsumsi di tempat. Sedang sebanyak 83,96 persen dibawa pulang atau *delivery order* dan 15,12 persen porsi terjual melalui ojek *online*. Dilihat menurut ketersediaan ruang

pertemuan di usaha penyediaan makanan dan minuman, sebagian besar 89,08 persen usaha tidak mempunyai ruang pertemuan. Sedang sebanyak 10,92 persen usaha penyedia makanan dan minuman mempunyai ruang pertemuan. Sektor usaha kuliner di Jawa Timur mengalami pertumbuhan hingga lebih dari 20 persen pada tahun lalu, sejalan dengan adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang mewah serta penggunaan teknologi yang canggih menjadikan masyarakat yang memiliki usaha kuliner makanan dan minuman, menjual makanan dan minumannya dengan cara online artinya dapat memesan makanan dari rumah lalu pesanan diantarkan oleh pihak penjual ataupun dapat memesan makanan melalui kurir dengan aplikasi online seperti yang sering digunakan saat ini yaitu *go-food* dan *grab-food*. Masyarakat Indonesia memiliki potensi besar untuk menjalankan bisnis kuliner. Dengan adanya bisnis kuliner dapat membantu masyarakat perekonomian kecil mendapatkan peluang kerja. Pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia terutama di sektor dunia perhotelan semakin banyak peminatnya. Penyediaan makanan dan minuman di Industri perhotelan kini persaingan bisnisnya semakin tinggi.

Berikut adalah gambar tabel profil penyediaan makanan dan minuman menurut Provinsi Tahun 2017.

Tabel 1 Profil Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman menurut Provinsi, Tahun 2017
Table 1 Profile of Food and Beverage Service Activities by Province, 2017

Provinsi Province	Rata-Rata Jumlah Pekerja (Orang) Average Number of Workers (Person)	Rata-Rata Pendapatan Perusahaan (Juta Rupiah) Average Revenue (Million rupiah)	Rata-Rata Tempat Duduk Tersedia Seat Capacity
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Aceh	15	2 993	99
2. Sumatera Utara	23	2 783	111
3. Sumatera Barat	18	3 617	83
4. Riau	15	3 260	76
5. Jambi	20	4 251	89
6. Sumatera Selatan	19	3 054	75
7. Bengkulu	15	2 965	82
8. Lampung	18	2 687	75
9. Kep. Bangka Belitung	14	2 576	70
10. Kepulauan Riau	21	6 366	53
11. DKI Jakarta	20	5 047	84
12. Jawa Barat	23	5 416	106
13. Jawa Tengah	20	3 138	97
14. D.I. Yogyakarta	22	2 759	104
15. Jawa Timur	20	3 138	118
16. Banten	16	3 374	56
17. Bali	31	7 053	75
18. Nusa Tenggara Barat	19	3 924	98
19. Nusa Tenggara Timur	16	3 551	99
20. Kalimantan Barat	21	4 459	81
21. Kalimantan Tengah	14	2 062	98
22. Kalimantan Selatan	18	3 991	89
23. Kalimantan Timur	25	4 994	87
24. Kalimantan Utara	20	3 881	74
25. Sulawesi Utara	23	6 607	82
26. Sulawesi Tengah	16	2 925	98
27. Sulawesi Selatan	19	4 007	83
28. Sulawesi Tenggara	18	4 102	90
29. Gorontalo	16	2 734	102
30. Maluku	23	4 316	71
31. Maluku Utara	21	4 051	53
32. Papua Barat	13	2 529	54
33. Papua	15	3 316	86
Indonesia	21	4 589	88

Gambar 1. 1 Tabel Profil Usaha Penyediaan Makanan dan Minuman

Sumber : www.bps.go.id (Tahun 2017)

Berdasarkan data profil usaha penyediaan makanan dan minuman menurut provinsi tahun 2017 dari ke-33 Provinsi di Negara Indonesia jumlah pekerja (orang) yang bekerja di tempat penyedia makanan dan minuman pada tahun 2017 paling tinggi dengan rata-rata jumlah pekerja sebanyak 31 dan untuk rata-rata pendapatan perusahaan dalam juta rupiah dengan jumlah nilai Rp. 7.053,-Juta adalah di provinsi Bali. Kedua yang memiliki jumlah rata-rata pekerja di penyedia makanan dan minuman banyak dan untuk rata-rata pendapatan perusahaan dalam

jutaan rupiah dengan jumlah nilai Rp. 7.053,-Juta adalah di Provinsi Kalimantan timur dengan jumlah rata-rata pekerja yaitu 25. Namun ada juga yang memiliki rata-rata jumlah pekerja penyediaan makanan dan minuman yang sama yaitu di Provinsi Sumatera Utara, Jawa Barat, Sulawesi Utara dan Maluku. Rata-rata jumlah pekerja (orang) di Jawa Timur yaitu 22. Jumlah pekerja (orang) yang bekerja di tempat penyedia makanan dan minuman pada tahun 2017 paling rendah berada di Provinsi Papua Barat. Jadi hasil dari rata-rata jumlah pekerja (orang) di Provinsi Indonesia pada tahun 2017 dengan jumlah 21. Berdasarkan tabel rata-rata pendapatan perusahaan dalam juta rupiah dengan jumlah nilai banyak setelah Provinsi Bali Rp. 6.366,-Juta adalah di provinsi Kepulauan Riau dan setelahnya ada di Provinsi Sulawesi Utara dengan Jumlah Rp. 6.607,-Juta. Rata-rata pendapatan perusahaan dalam juta rupiah yang memiliki rata-rata di antara Rp 2000-an Juta s/d Rp 5000-an Juta ada 30 Provinsi. Demikian rata-rata pendapatan perusahaan dalam juta rupiah dengan jumlah nilai sedikit Rp. 2062,-Juta adalah di provinsi Kalimantan Tengah. Jadi hasil dari rata-rata pendapatan perusahaan dalam jutaan rupiah di seluruh Provinsi yang ada di Indonesia pada tahun 2017 Rp 4589,-Juta. Berdasarkan tabel rata-rata tempat duduk yang tersedia atau kapasitas tempat duduk paling banyak di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah 118. Di deretan kedua yang memiliki jumlah rata-rata tempat duduk terbanyak lebih dari 100 berada di Provinsi Sumatera Utara, ketiga di Provinsi Jawa Barat, keempat di Provinsi D.I. Yogyakarta dan kelima di Gorontalo. rata-rata tempat duduk yang tersedia atau kapasitas tempat duduk paling sedikit diantara ke-33 Provinsi berada di Provinsi Kepulauan Riau dan Maluku Utara dengan jumlah rata-rata 53.

Salah satu industri penyedia makanan dan minuman adalah industri Hotel. Berada pada peringkat ke-4 dalam *seat capacity* industri penyedia makanan dan minuman di Indonesia, tentunya tak lepas dari sumbangan *seat capacity* yang tersedia pada hotel-hotel di Surabaya. Terdapat beberapa *international chain* hotel yang mendirikan hotel di Surabaya, salah satunya adalah Hotel Fairfield by Marriott Surabaya merupakan hotel bintang empat di Surabaya. Lokasinya di Jalan Mayjend Sungkono No. 178, Dukuh Pakis, Surabaya, 60225. Hotel ini selalu menjaga kebersihan makanan, minuman, peralatan dan seluruh bagian di dapur. Namun masih ada serangga yang berkeliaran di dapur. Ini sebabnya mengapa serangga dianggap sebagai salah satu musuh yang tangguh bagi banyak rumah. Mayoritas populasi serangga bersarang di daerah yang hangat dan lembab, dekat dengan sumber makanan dan sumber air seperti di pantry dapur, di pipa saluran air, *chiller*, dispenser dan bisa juga di drainase kamar mandi. Sehingga dapat menjadikan area tersebut menjadi kotor. Lemahnya prosedur pengawasan secara profesional terhadap penyimpanan alat dan bahan mengakibatkan terjadinya kerugian yang besar. Kerugian yang dimaksud adalah pengeluaran modal yang banyak dan pemasukkan yang begitu sedikit. Penyebab dari lemahnya prosedur pengawasan yaitu dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor alam dan faktor lingkungan. Contoh dari faktor alam adalah tumbuhnya jamur dan bakteri akibat suhu ruang tidak teratur dan munculnya serangga yang berkeliaran di area umum. Contoh dari faktor lingkungan adalah terjadinya fenomena-fenomena yang dilakukan oleh manusia itu sendiri, salah satu contoh dari faktor lingkungan yaitu terjadinya kurangnya perhatian terhadap alat dan bahan yang

digunakan, keteledoran dan kesalahgunaan seorang karyawan terhadap penggunaan alat dan bahan dan kurangnya rasa kepedulian memiliki alat dan bahan makanan di pastry. Penyimpanan yang tidak tepat dapat mengakibatkan kerusakan pada alat dan bahan makanan sehingga dapat mempengaruhi kualitas produk pastry yang akan di jual atau dipresentasikan (dikenalkan kepada tamu). *Food and Beverage departement* menuntut adanya standar prosedur penyimpanan alat dan bahan yang layak digunakan untuk menjaga kualitas produk pastry. Akibat dari sistem *First In First Out* (FIFO) yang tidak dijalankan secara sempurna dan pengambilan bahan makanan yang tidak berhati-hati, sehingga saat membuat produk makanan bahan makanan kurang segar dan kurang berkualitas. Kebersihan area peralatan dan bahan makanan perlu diperhatikan kebersihannya supaya tidak memicu tumbuhnya sumber penyakit. Dari hasil pengamatan, penulis telah menemukan beberapa alat dan bahan di dapur pastry yang mengalami kerusakan dan kotor. Adapun faktor lingkungan berdasarkan pengamatan penulis yang terjadi di pastry yaitu penulis menemukan adanya peralatan di dapur dan bahan makanan di dapur masih belum tertata dengan rapi serta pada saat proses pencucian staf hotel di *kitchen* kurang hati-hati dalam memilah peralatan dapur. Karena peralatan dari bahan stainless, *chinaware* dan plastik ketika selesai dicuci, dibilas dan sanitasi peralatan tersebut disimpan dalam satu wadah atau tempat. Penggunaan bahan makanan di hotel Fairfield cukup bagus, namun pernah penulis temui bahan makanan yang kurang tepat penempatannya atau penyimpanannya, maka kesalahan dalam meletakkan bahan makanan dapat mempengaruhi kualitas produk makanan. Bahan makanan yang tidak mudah tahan lama seperti pisang

ditaruh tergeletak di atas meja, hal tersebut dapat membuat buah pisang mudah membusuk akibat gesekan kulit pisang dengan benda lain (meja *stainless* dan peralatan lainnya). Penyimpanan alat dan bahan di pastry hotel Fairfield by Marriott Surabaya sudah cukup baik sesuai dengan *standart Operasional Procedure* (SOP). Hanya saja terjadi kesalahan pada pada saat proses pencucian, meletakkan barang setelah dicuci, penggunaan dan proses membuat produk pastry serta kesalahan saat meletakkan bahan makanan. Faktor alam dan faktor lingkungan yang telah disebutkan di atas dapat mempengaruhi kualitas produk makanan pastry, dapat mengotori peralatan yang digunakan saat membuat produk makanan dapat mengganggu operasional kerja di pastry sehingga bisa membuat karyawan atau staf hotel bekerja secara kurang maksimal dan efektif. Hal ini bisa menyebabkan banyak perlengkapan dapur yang akan mengalami kerusakan besar secara perlahan dan hal itu dapat mengakibatkan penghambatan proses operasional kerja di dapur. Hal tersebut sering terjadi dan sering menjadi masalah di *kitchen* hotel. Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui cara penyimpanan alat dan bahan makanan supaya tetap terjaga kualitas produk pastry di hotel Fairfield by Marriott Surabaya.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis memutuskan untuk memilih judul Tugas Akhir yaitu “Metode Penyimpanan Alat dan Bahan untuk Menjaga Kualitas Produk Pastry di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya”, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana Cara Menyimpan Alat dan Bahan untuk Menjaga Kualitas Produk Makanan yang Dihasilkan di Pastry Hotel Fairfield by Marriott Surabaya?

1. 3 Tujuan Penelitian

Mengetahui Cara atau Metode Menyimpan Alat dan Bahan untuk Menjaga Kualitas Produk Makanan yang Dihasilkan di Pastry Hotel Fairfield by Marriott Surabaya.

1. 4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian diperlukan supaya bisa memberikan manfaat kepada perusahaan hotel tempat penelitian, pembaca terutama untuk adik tingkat program studi dan penulis penelitian. Berikut manfaat yang didapatkan selama pelaksanaan penelitian adalah :

1. Manfaat Untuk Hotel yaitu
 - a. Dapat menambah citra hotel dan meningkatkan occupancy hotel semaksimal mungkin.
 - b. Hotel mendapatkan review dan nilai yang bagus dari tamu yang menginap atau hanya berkunjung ke hotel, sehingga banyak pengunjung website maupun sahabat tamu akan berkunjung dan menginap di Hotel Fairfield setelah melihat beberapa *review* dari internet maupun dari mulut ke mulut.

- c. Hotel mendapatkan manfaat tersendiri yaitu terjaganya kepedulian terhadap kebersihan dan kenyamanan sehingga hotel jauh dari kuman dan bakteri.
 - d. Dapat menumbuhkan relasi kerja yang baik antara Hotel dengan Universitas Airlangga Surabaya, serta dapat menjadi peluang besar bagi adik tingkat nanti yang akan magang di hotel Fairfield by Marriott Surabaya.
2. Manfaat Untuk Pembaca yaitu
- a. Pembaca dapat menambah wawasan atau ilmu bagi yang belum mengetahui bagaimana cara menyimpan Alat dan Bahan Makanan di perusahaan ataupun di rumah.
 - b. Pembaca dapat menggunakan sistem metode penggunaan alat dan bahan yang benar supaya tidak terjadi kesalahan yaitu dengan sistem *First In First Out* (FIFO) untuk mendapatkan makanan dan minuman yang berkualitas.
 - c. Pembaca lebih berhati-hati dalam melakukan sesuatu sebelum menggunakan atau mengonsumsi makanan dan minuman.
 - d. Pembaca dapat mengetahui bagaimana peralatan bahan makanan yang bagus dan layak digunakan.
3. Manfaat Untuk Penulis yaitu
- a. Untuk menyelesaikan Tugas Akhir (TA) sebagai mahasiswa di semester 6 dan memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Manajemen Perhotelan.

- b. Sebagai bukti tertulis bahwa penulis sebagai mahasiswa telah melaksanakan observasi penelitian di lapangan kerja hotel.
- c. Dapat mengetahui metode menyimpan bahan makanan untuk mendapatkan kualitas produk makanan yang menyenangkan .
- d. Mengetahui segala kegiatan yang dilakukan di *food and beverage departement* terutama di *pastry section*.
- e. Mengetahui solusi untuk mengelola kebersihan tempat dan peralatan yang digunakan dalam operasional kerja di kitchen.

1. 5 Tinjauan Pustaka

1.5 1 Hotel

Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, Nomor : PM.106/PW.006/MPEK/2011, tentang sistem manajemen pengamanan hotel, menyatakan bahwa : Hotel adalah penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar di dalam 1 (satu) bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya. Pemerintah menuliskan peraturan tersirat dalam Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Nomor KM 34/HK103/MPPT1987 dalam surat keputusan tersebut menyatakan bahwa Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola dengan cara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah. Lawson (1976) menyatakan

bahwa Hotel adalah sarana tempat tinggal untuk wisatawan umum dengan memberikan pelayanan jasa kamar, menyediakan makanan, minuman dan akomodasi dengan syarat pembayaran. Hotel menurut Gaffar (2007) adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya untuk sementara waktu dan dikelola secara profesional. Hotel adalah suatu penginapan yang dikelola secara komersial dan disediakan bagi setiap tamu hotel untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum serta fasilitas pendukung lainnya, pengertian di atas Adi (1995) menunjukkan bahwa :

1. Hotel adalah suatu usaha komersial yang melakukan aktivitasnya di bidang jasa pelayanan.
2. Hotel terbuka untuk umum.
3. Hotel harus memiliki suatu sistem pelayanan yang dikelola secara profesional.

Hotel dalam menjalankan usaha bisnis selalu mengerjakan usaha bisnis dengan kegiatan seperti berikut :

- a. Penyewaan kamar artinya menyewakan kamar kepada tamu dengan jumlah harga yang berbeda sesuai dengan tipe kamar dan fasilitas di dalam kamar.
- b. Penjualan makanan dan minuman artinya di hotel tidak hanya menyewakan dan menjual kamar saja, namun hotel juga menjual makanan dan minuman, dan fasilitas penunjang lainnya. Departemen *food and beverage* berperan sebagai departemen yang memproduksi makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tamu di hotel. Apabila tamu selesai menikmati

perjalanan jauh tamu merasa lapar, otomatis tamu memesan makanan sesuai dengan yang mereka butuhkan.

- c. Penyediaan pelayanan-pelayanan penunjang lain yang bersifat dan dikelola secara komersial, dikelola komersial artinya pelayanan dikelola dengan memperhittingkan untung dan ruginya suatu usaha bisnis, bertujuan untuk mendapatkan keuntungan berupa uang sebagai tolok ukurnya. Contoh: telepon, Televisi, *Air Conditioner*, fotokopi, *laundry* dan *dry cleaning room* dalam waktu 24 jam.

1.5 2 Kualitas

William Edward (1986) dari Massachusetts Institute of Technology menyatakan bahwa “*quality should be needs the consumer, present and future*“. Artinya kualitas harus menyesuaikan dengan kebutuhan tamu atau konsumen untuk saat ini dan masa yang akan datang, karena kualitas apapun dapat menjamin keadaan menjadi lebih baik.

Tjiptono (2004 : 11), Mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan. Maksud pengertian tersebut yaitu dalam menentukan kualitas produk harus menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Lovelock (1988) menyatakan bahwa kualitas produksi dalam usaha untuk meningkatkan kualitas perusahaan harus memperhatikan kualitas, meningkatkan komitmen dan kesadaran seta kemampuan para karyawan dan staf, terutama bagi mereka yang berhubungan dengan customer. Untuk meningkatkan kualitas produk perusahaan dapat melaksanakan program “Total Quality Management (TQM)”. Selain mengurangi

masalah produksi, tujuan utama kualitas produk adalah untuk meningkatkan kualitas nilai total pelanggan.

David A. Garvin (1988) dari Havard Bussiness school mendefinisikan kualitas dari lima sudut pandang sebagai berikut.

- a. Dari sudut pandang *trancendent* atau kelebihan, Garvin menyatakan bahwa: “*quality is synonymous with innate excellence*”. Artinya kualitas identik dengan keunggulan yang berasal dari kualitas yang diproduksi sendiri.
- b. Dari sudut pandang produk (*produty based*), Garvin menyatakan bahwa: “*quality is a precise and measurable variable*”. Artinya kualitas adalah variabel atau objek penelitian yang dapat diukur .
- c. Dari susut pandang penggunaan (*user-based*), Garvin menyatakan bahwa: “*the goods that having the highest quality are the goods that best satisfy the preference of summers*”. Artinya barang-barang yang memiliki kualitas tertinggi adalah barang yang paling memuaskan dan menjadi pilihan konsumen.
- d. Dari sudut pandang produsen atau pabrik (*Manufacturing-based*) Garvin menyatakan bahwa: “*quality means conformance to requirements*”. Kualitas berarti menciptakan atau menghasilkan kualitas dengan menyesuaikan persyaratan yang telah ditentukan.
- e. Dari sudut pandang nilai (*value based*), Garvin menyatakan bahwa: “*a quality product is one that provides performance or conformance at an acceptable price cost*”. Artinya produk berkualitas adalah produk yang

memberikan kinerja atau kesesuaian dengan biaya harga yang dapat diterima, diterima oleh masyarakat atau konsumen.

1.5 3 Food and Beverage

Penghasilan terbesar dari pengelolaan sebuah hotel adalah penjualan kamar dan penghasilan kedua terbesar adalah penjualan makanan dan minuman, baik yang dijual di outlet-outlet restoran yang dimiliki oleh hotel tersebut maupun penjualan makanan dan minuman melalui layanan kamar (*room service*). Soekresno dan Pendit (1998 : 4) menyatakan bahwa *food and beverage departement* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, mulai dari para tamu yang tinggal di hotel maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan di kelola secara komersial serta profesional. Tujuan departemen *food and beverage* menurut Soekresno dan Pendit (1998:5) adalah

1. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai dan yang sudah dipertimbangkan.
2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan saintasinya.
3. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

1.5 4 Pastry

M. Husin Syarbini (2016) Pastry adalah hal-hal yang berhubungan dengan berbagai jenis kue, termasuk diantaranya adalah *bread* (roti), *cake* (kue), biskuit, juga berbagai jenis kue yang terbuat dari berbagai adonan lunak (*butter*) yang dikenal dengan *paste* sehingga akan di kenal dengan produk *choux pastry*, *maccarone*, *pudding*, *chocolate* dan lain sebagainya. Adjab Subagjo (2007:85), Pastry adalah bagian dari *food production* atau *kitchen* (dapur) yang ada di dalam lingkup *Food and Beverage Departement* yang mempunyai tugas dalam pembuatan *dessert* atau makanan penutup, *snack*, atau makanan pengirim minuman, *cake* dan *bread*.

Ruang lingkup pastry di bagi menjadi dua, yaitu kue oriental dan kue kontinental. Kue di Indonesia termasuk jenis kue oriental. Perbedaan kue oriental dan kontinental yaitu terletak pada lemak yang digunakan. Oriental pastry pada dasarnya menggunakan lemak cair atau adonan air yaitu seperti santan dan minyak. Adonan air adonan adonan kulit bagian luar dengan bahan dasar tepung terigu, lemak, gula, madu dan air. Sedangkan kontinental pastry pada dasarnya menggunakan lemak padat seperti *margarine*, mentega dan juga *shortening*. Yang menjadikan olahan oriental pastry menarik adalah bentuk kuenya yang unik dan ragam isian yang enak.

1. 6 Prosedur Penelitian

IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

No.	Kegiatan	Bulan									
		IX	X	XI	XII	I	II	III	IV	V	VI
1.	Mencari Lokasi Penelitian di hotel Surabaya.										
2	Pengajuan Permohonan Ijin Lokasi Penelitian.										
3	Survey ke Hotel Fairfield by Marriott Surabaya.										
4	Interview di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya.										
5	Orientasi tentang Hotel dan Pelaksanaan Penelitian.										
6	Penentuan Dosen Pembimbing.										
7	Bimbingan Penelitian oleh Dosen Pembimbing.										
8	Penyusunan dan Pengesahan Tugas Akhir.										

Keterangan :

1. Angka Romawi Menunjukkan Bulan
2. Warna Menunjukkan Minggu

No.	Warna	Keterangan
1		Minggu Pertama
2		Minggu Kedua
3		Minggu Ketiga
4		Minggu keempat

Tabel 1. 1 Prosedur Penelitian

Sumber : Data Pribadi

1.6 1 Waktu dan Lokasi Pelaksanaan Penelitian

- a. Pada bulan Agustus 2019 mahasiswa diperkenankan untuk mencari tempat pelaksanaan penelitian. Mahasiswa diperbolehkan penelitian di instalansi atau hotel yang bisa digunakan untuk melakukan sarana penelitian. Pemilihan lokasi penelitian diutamakan bisa memberikan pengalaman yang bermanfaat bagi mahasiswa sehingga tujuan pelaksanaan penelitian sesuai dengan harapan. Apabila sudah berusaha mencari tempat penelitian sampai beberapa minggu, namun mahasiswa tidak mendapatkan tempat untuk penelitian maka dosen membantu mencarikan tempat untuk melakukan penelitian ke perusahaan yang telah memiliki MoU dengan program pendidikan yang bisa digunakan untuk magang. Sebagai mahasiswa Manajemen Perhotelan maka, mahasiswa yang melakukan penelitian mereka wajib magang di hotel berbintang 4 dan hotel berbintang 5.

- b. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan setelah Ujian Akhir Semester Ganjil bagi mahasiswa Diploma III Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi. Penelitian dilaksanakan di semester genap pada setiap tahun. Setelah mendapatkan tempat penelitian, mahasiswa diwajibkan untuk meloby tempat perusahaan yang dilakukan untuk melakukan kegiatan penelitian dan tempat yang digunakan untuk penelitian penulis di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Lokasinya sangat strategis mudah dijangkau yaitu di Jalan Mayjend Sungkono No. 178, Dukuh Pakis, Surabaya, 60225, Indonesia dan hotel Fairfield by Marriott Surabaya merupakan hotel bintang 4 di Surabaya. Hal itu dapat dilakukan dengan cara menghubungi hotel dahulu. Setelah mendapatkan informasi mengenai penelitian, mahasiswa mengunjungi hotel kembali menemui *Human Resource Departement* (HRD) untuk memastikan kembali informasi yang diberikan. Sebelum penulis melakukan penelitian di Hotel, penulis melakukan *Medical Check Up* (MCU) atau Tes Kesehatan dan *interview* terlebih dahulu. *Interview* dilakukan pada tanggal 19 September 2019 dengan membawa persyaratan yaitu *Curriculum Vitae* dan mengumpulkan Kartu Hasil Studi (KHS) semester 5.
- c. Setelah itu, penulis menunggu informasi lebih lanjut mengenai diterima atau tidaknya penelitian di hotel Fairfield. Alhamdulillah dengan senang hati diterima penelitian di hotel Fairfield pada tanggal 21 Oktober 2019 dan mulai melakukan penelitian pada tanggal 17 Desember 2019.

- d. Penelitian dilakukan selama 6 bulan. Pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 17 Desember 2019 sampai dengan tanggal 17 Juni 2020. Namun, pelaksanaan penelitian tidak berlangsung selama 6 bulan. Karena kondisi yang tidak memungkinkan yaitu adanya penyebaran Corona Virus (Covid-19) sehingga seluruh mahasiswa yang melakukan penelitian, Kuliah Kerja Nyata dan Kuliah di kampus dalam kegiatan belajar mengajar diliburkan selama beberapa bulan bisa jadi kurang lebih 3 bulan. Jadi untuk mahasiswa yang sedang kuliah atau sedang masa kegiatan belajar mengajar dapat dilakukan dengan kuliah atau belajar online. Sedangkan untuk mahasiswa PKL bisa mengerjakan Laporan Tugas Akhir.
- e. Selama Praktik Kerja Lapangan, mahasiswa meluangkan waktunya untuk membuat Laporan Tugas Akhir (TA) dengan mendapat bantuan bimbingan dalam pengerjaan Tugas Akhir. Laporan Tugas Akhir dikumpulkan dan dipresentasikan dalam sidang laporan penelitian tanggal 17 Juni 2020.
- f. Setelah pelaksanaan sidang laporan Tugas Akhir, maka Tugas Akhir selesai dan sudah melakukan sidang akhirnya mahasiswa Diploma III Manajemen Perhotelan 2017 dan Mahasiswa semua diharapkan dapat wisuda dan lulus bersama-sama.

1.6 2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data atau metode pengumpulan data bertujuan untuk mengolah data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi data yang dapat dipertanggungjawab-

kan kebenarannya dan untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara berikut ini :

1. Observasi

Bambang Tri Cahyono mengatakan tentang pengertian observasi dalam bukunya yang berjudul Metodologi Riset Bisnis (1996b: 39) bahwa : “Observasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan penglihatan tanpa alat dibantu dengan alat lain untuk keperluan tersebut”. Cara observasi atau pengamatan dianggap tepat karena observasi yang cermat dapat mengurangi biaya alat-alat penelitian yang dibutuhkan. Observasi atau pengamatan mudah dilakukan dan tanpa mengeluarkan biaya yang besar. Pengamatan sebagai teknik pengumpulan data yang kompleks, suatu kesatuan yang saling berhubungan dan sesuai dengan indikator penelitian. Teknik pengumpulan data berkaitan dengan mengamati perilaku, kegiatan aktivitas manusia dan masalah umum yang sering terjadi di hotel. Pengamatan tidak hanya pada manusia, tetapi juga objek-objek benda yang lain.

2. Wawancara

Menurut Lexy J. Moleong dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif (1999 : 135) menjelaskan bahwa wawancara merupakan : “percakapan yang ditujukan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh beberapa pihak, yaitu pihak pertama yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dari pihak kedua yaitu yang diwawancarai dengan memberikan jawaban atas pertanyaan itu”. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung atau tatap muka. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang

dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Wawancara dapat dilakukan dengan cara teknik pengumpulan data kuesioner. Wawancara dan kuesioner berhubungan dengan kegiatan berkomunikasi antar dua pihak, namun wawancara dilakukan secara tatap muka dan kuesioner tidak langsung dengan tatap muka bisa berupa file dokumen.

Pendekatan penelitian yang saya gunakan adalah pendekatan kualitatif. Definisi pendekatan kualitatif menurut Nasution tahun 2003 penelitian kualitatif disebut juga penelitian naturalistik. Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan secara natural atau ilmiah dan wajar serta tidak menggunakan alat-alat pengukur. Sebagaimana adanya, tidak ada manipulasi dan dapat diatur dengan eksperimen atau test. Ada banyak cara untuk dapat melakukan suatu metode penelitian yaitu kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa metode penelitian yaitu pertama metode observasi atau pengamatan dan dokumentasi dengan cara meneliti serta melihat keadaan sesuatu permasalahan yang terjadi sehingga dapat digunakan untuk penelitian, kedua wawancara kepada pihak atasan atau senior dari departemen yang penulis lakukan untuk penelitian dan menyebar kuesioner kepada beberapa responden yang bekerja di hotel tersebut maupun di luar hotel. Kuesioner dengan skala pengukuran yang digunakan oleh responden untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap setiap pernyataan yang diberikan adalah dengan skala Likert.

Menurut Sugiyono (2004) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena.

Sewaktu menanggapi sebuah pertanyaan dalam skala Likert, peneliti menentukan tingkat persetujuan dengan memilih salah satu pernyataan dan memilih salah satu jawaban dari pilihan yang tersedia yaitu sebagai berikut ini :

1. Jawaban angka satu menyatakan sangat tidak setuju
2. Jawaban angka dua menyatakan tidak setuju
3. Jawaban angka tiga menyatakan kurang setuju
4. Jawaban angka empat menyatakan setuju
5. Jawaban angka lima menyatakan sangat setuju.

1.6 3 Teknik Analisa Data

Bogdan dalam Sugiyono (2010 : 72) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, terjun ke lapangan penelitian, hasil pengamatan dan hasil dokumentasi, sehingga data yang dianalisis mudah dipahami dan hasilnya dapat diinformasikan kepada orang lain yang membutuhkan. Lexy J. Moleong (2000 : 87) menyatakan bahwa :

“Dalam proses analisis data dimulai dengan menelaah sejumlah data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan, dokumentasi, sebagai berikut. Setelah itu mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan membuat abstraksi yaitu membuat rangkuman, kemudian menyusunnya dalam satuan-satuan sambil membuat koding atau pengolahan data.”

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diketahui bahwa proses menganalisis data yang didapatkan melalui cara yang dapat disusun secara sistematis. Maka data yang didapatkan mudah dipahami secara menyeluruh. Untuk menarik kesimpulan berdasarkan data kualitatif, diperlukan teknik-teknik tertentu. Data atau informasi didapatkan dari lapangan kerja baik yang berasal dari wawancara, dokumentasi dan observasi. Data atau informasi tersebut selanjutnya diberikan untuk diolah menjadi data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan mudah dipahami banyak orang. Arikunto dan Jabar (2008 : 128) mengatakan bahwa mengolah data adalah suatu proses mengubah wujud data yang diperoleh, biasanya masih termuat di dalam instrumen atau catatan-catatan yang dibuat peneliti atau evaluator, menjadi sebuah sajian data yang dapat disimpulkan dan dimaknai.