

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

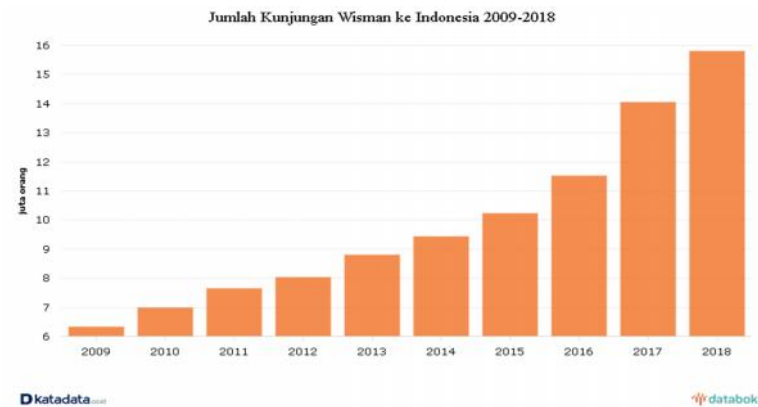
#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan di negara Indonesia. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, pengertian dari pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata – mata untuk menikmati kegiatan bertamasya atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam (Koen Moyers 2009). Industri pariwisata kini memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan ekonomi, misalnya membuka lapangan pekerjaan dan meningkatkan devisa negara yang akan dapat mensejahterakan rakyat. Pariwisata juga bisa dianggap sebagai salah satu media untuk melakukan promosi suatu negara kepada negara lainnya.

Perkembangan di sektor pariwisata dianggap menguntungkan bagi pemerintah dan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya bangunan hotel yang baru berdiri, baik berskala nasional maupun internasional. Demikian juga halnya dengan peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung dengan berbagai maksud dan tujuan.

Dibawah ini grafik wisatawan yang berkunjung ke Indonesia tahun 2009 –2018

**Table 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia pada tahun 2009 - 2018**



Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 2019

Rata-rata pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia dalam lima tahun terakhir (2014-2018) mencapai 14% per tahun (Badan Pusat Statistik 2019). Angka ini lebih tinggi dibandingkan rata-rata pertumbuhan kunjungan wisman pada periode 2009-2013 yang sebesar 9% per tahun. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), kunjungan wisman pada 2009 tercatat sebanyak 6,32 juta orang. Angka ini terus meningkat menjadi 8,8 juta orang pada akhir 2013. Pada 2018, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 15,81 juta orang atau tumbuh sekitar 2,5 kali lipat dibandingkan 2009. Tahun 2020 pemerintah menargetkan kunjungan wisman bisa mencapai 18 juta orang.

Banyaknya wisatawan yang berkunjung di Indonesia mengakibatkan bertambahnya juga industri pariwisata di bidang perhotelan khususnya, karena

hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat atau wisatawan dengan fasilitas utama yaitu pelayanan makanan, pelayanan barang bawaan serta pelayanan – pelayanan lain (Rumekso,2002 : 2). Semakin padatnya aktivitas manusia sekarang ini, manusia kini semakin sulit untuk melayani dirinya sendiri.

Surabaya adalah kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Timur, dengan predikat kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Surabaya merupakan kota yang mempunyai potensi menjadi pusat bisnis, perdagangan, industry, pendidikan, dan lahan menjanjikan bagi investor dalam negeri maupun luar negeri. Adanya keberadaan hotel di Surabaya membuat banyaknya perusahaan yang harus membangun manajemen yang baik dan mempunyai kualitas yang baik untuk bertahan dalam persaingan hotel yang terbilang banyak di Surabaya saat ini. Pendapatan hotel terbesar diperoleh dari penjualan kamar, ini merupakan sumber pertama untuk pendapatan hotel. Sumber pendapatan terbesar kedua diperoleh dari penjualan makanan dan minuman, melalui Restaurant, Café, Pub, Bar, Cake Shop yang dimiliki oleh hotel tersebut. Di kota Surabaya sendiri, terdapat kurang lebih 68 buah hotel bintang 1, sampai dengan bintang 5, perincian dari jumlah-jumlah hotel itu dapat dilihat dari table 1.1 di bawah ini

**Table 1. 2 Jumlah Hotel di Kota Surabaya berdasarkan klasifikasinya pada tahun 2017**

Klasifikasi Bintang	Jumlah	Kamar

5	7	1.912
4	20	3.682
3	33	3.982
2	3	205
1	5	307
Total	68	10.088

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Surabaya ( Katalog Surabaya Dalam Angka 2017 ) (jatim.bps.go.id, 2019)

Dari data di atas, pertumbuhan hotel di Kota Surabaya mengalami pertumbuhan yang sangat padat. Setiap hotel memiliki manajemen dan system kerja yang berbeda-beda yang menjadikan banyaknya persaingan di dunia hotel saat ini terutama di Kota Surabaya. Untuk menjadi hotel yang terbaik, hotel tersebut harus mempunyai strategi khusus untuk meningkatkan suatu kualitas yang bisa mempertahankan konsumen dan dapat menarik perhatian konsumen terhadap hotel tersebut. Hotel adalah salah satu bentuk akomodasi yang sangat mendukung di bidang pariwisata yang menyediakan jasa, penginapan, makanan, minuman, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial dan disediakan untuk umum.

Hotel dengan berbagai fasilitas yang ditawarkannya, memberikan kemudahan bagi mereka yang ingin dilayani dan penuh dengan berbagai macam

aktivitas. Oleh karena itu, hotel harus memberikan pelayanan yang sempurna agar para tamu yang menginap disana merasa aman,nyaman,dan betah.

Menurut buku “Teori & Petunjuk Praktek Housekeeping “ karya Yayuk Sri Perwani (2001). Hotel memiliki beberapa departemen didalamnya sehingga memudahkan kegiatan operasionalnya misalnya *Front Office Departement* yang menangani tamu yang ingin melakukan *check in* maupun *check out*, selain itu kegiatan administrasi lain juga dapat dilakukan dengan bagian *Front Office* tersebut. Lalu ada departemen *Housekeeping* yang bertugas menangani seluruh kegiatan yang terjadi di dalam kamar misalnya membersihkan kamar,mengganti *linen*, membersihkan seluruh area hotel. *Accounting dan Finance* adalah departemen yang mengurus segala bentuk keuangan, pembayaran pajak yang ada di dalam suatu hotel. *Human Resources Departement* yaitu departemen yang mengurus personalia dan segala jenis perekrutan pegawai.*Engineering & Maintenance* yang bertugas untuk menangani segala bentuk kerusakan atau segala jenis permasalahan yang terjadi di dalam hotel. Departemen yang terakhir adalah salah satu departemen yang memiliki pengaruh sangat penting di hotel selain departmen *Front Office*, yang mampu menambah pendapatan suatu hotel itu yaitu departmen *Food and Beverage*. *Departemen Food and Beverage* sendiri dibagi menjadi 2 yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage service*.

Departemen *Food and Beverage product* memegang peranan yang sangat penting dalam operasional di sebuah hotel, karena tugas utama *Food and Beverage Product* adalah sebagai penyedia makanan dan minuman yang ada di hotel (Rachman Arief,Abd 2005:113). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa

*Food and Beverage Product* bertujuan untuk menjual hasil olahan makanan dan minuman dengan tarif yang telah ditetapkan. Departemen *Food and Beverage Product* disini juga membawahi beberapa *section* / divisi, salah satu diantaranya adalah *Pasrty section*. Dalam bukunya *Food Product Management di Hotel dan Restoran* mengatakan bahwa “pastry adalah merupakan bagian dari dapur yang memproduksi khususnya berbagai jenis roti, cake, dan dessert. (Bartono 2005:164)

*Patiseri* berasal dari bahasa Prancis yakni “*patisserie*” yang memiliki arti kue - kue. Oleh karena itu *patiseri* atau *pastry* ini dapat diartikan ialah sebagai ilmu yang mempelajari mengenai seluk beluk kue – kue kontinental dan oriental serta juga kue Indonesia mulai dari persiapan, pengolahan sampai presentasi. Menurut Bartono (2005: 25), mengatakan “..... *pastry* adalah bagian dari dapur yang memproduksi khususnya berbagai jenis roti, *cake*, dan *dessert*”. Sementara menurut Sudewi dan Patriasih ( 2005: 25), *pastry* adalah adonan yang berlapis – lapis dengan mentega atau lemak agar memperoleh hasil berlapisan atau berlembaran.

*Pastry section* merupakan salah satu divisi dari hotel yang bertugas membuat olahan makanan khususnya kue dan roti yang disajikan kepada tamu hotel. *Bakery* di perhotelan adalah salah satu bagian dari *pastry* yang bertanggung jawab pada pembuatan *bread*, *Danish*, *croissant* dan produk – produk yang lain disajikan setelah di *oven* atau di *baking*. Adapun fungsi lain dari *bakery* adalah untuk membuat produk untuk *breakfast*, *buffet*, *a la carte* dan produk yang dibuat

untuk dijual kembali dan juga untuk membuat produk yang dipesan khusus oleh tamu misalnya : *birthday cake, wedding cake*, natal, lebaran, Dll.

Pengertian *pastry* menurut Adjab Subagio, ( 2007 : 87 ) adalah “ *pastry* merupakan suatu bagian dari food produk atau dapur yang terdapat di dalam lingkup *food and beverage departement* yang memiliki tugas didalam pembuatan dessert atau juga makanan penutup, snack atau makanan pengirim minuman, seperti misalnya kue dan roti.”.

*Pastry* dapat terbagi menjadi dua, yaitu kue – kue *oriental* dan kue – kue *kontinental*. Perbedaan dari kedua jenis kue tersebut adalah kue *kontinental* pada umumnya menggunakan lemak padat seperti *margarine*, mentega, dan *shortening*, kue *kontinental* adalah *yeast, breads, cake, cookies*, dan *pudding*. Kue *oriental* pada umumnya menggunakan lemak cair, seperti santan dan minyak atau lebih ke kue indonesia atau lebih tepatnya seperti kue tradisional seperti serabi, nagasari, lempet, lampet. Ruang yang digunakan untuk menyimpan bahan baku semua produk *pastry* adalah *chiller, freezer, refrigerator*

Agar dapat menghasilkan suatu produk *pastry* yang berkualitas, sangatlah penting untuk mengetahui bahan apa saja yang nantinya akan di olah menjadi produk yang baik, bermutu, dan memiliki nilai jual yang tinggi. Menurut Subagio (2007: 6) jenis maupun tipe bahan *pastry* adalah:

1. Tepung

Tepung merupakan salah satu bahan dasar dalam pengolahan produk *pastry*

2. Susu

Susu merupakan emulsi dari bagian - bagian lemak yang sangat kecil di dalam larutan protein, gula, dan mineral

3. Gula

Gula diperlukan dalam pembuatan *pastry* dengan fungsi utama adalah sebagai bahan pemanis

4. Lemak

Dalam pembuatan *pastry* terdapat beberapa lemak yang digunakan diantaranya adalah *butter*, mentega putih, *margarine*

5. Telur

Telur yang biasa digunakan dalam pembuatan *cake* yaitu telur ayam berkadar 58% putih telur, 30% kuning telur untuk pewarna dan juga sebagai pelembut *cake*

6. Yeast

Ragi yang biasa digunakan adalah ragi instan

7. Garam

Garam digunakan untuk membangkitkan rasa lezat pada bahan – bahan lain yang digunakan untuk membuat *cake* dan produk – produk lainnya

*Chiller* adalah bagian yang pada umumnya terdapat di ruang yang sama dengan *refrigerator* hanya saja didesain sedemikian rupa sehingga terdapat sekat untuk memberikan kondisi temperatur lebih dingin dari *refrigerator*, temperatur pada *chiller* berkisar 2°C – 5 °C. Pada bagian ini biasanya material segar ditempatkan. Selain *chiller* juga terdapat *freezer* sebagai tempat untuk menyimpan



bahan baku. *Freezer* adalah tempat yang dipergunakan untuk menyimpan bahan yang membutuhkan suhu sangat dingin, pada ruang ini suhu bisa mencapai  $-23^{\circ}\text{C}$  hingga  $-18^{\circ}\text{C}$ . Temperatur dimana air berubah menjadi es adalah  $0^{\circ}\text{C}$ . Pada ruang ini pula biasanya komponen pembuat es (*ice marker*) ditempatkan. Pengolahan produk *pastry* di sebuah hotel membutuhkan teknik dan prosedur yang sangat teliti, mulai dari proses pembersihan atau pencucian bahan baku yang akan digunakan, penanganan bahan baku, pengolahan makanan, sampai dengan teknik penyimpanan bahan produk harus memperhatikan suhu ruangan agar bahan baku tetap segar dan tpa mengurangi kualitas produk yang dimiliki hotel dalam *chiller* tersebut.

- Jenis – jenis *pastry*

Dibawah ini merupakan jenis – jenis produk yang termasuk *patiseri* atau *pastry* antara lain ialah sebagai berikut :

1. *Bakery* : Termasuk pada bagian dari *patiseri* yang terdiri yakni dari roti, kue, kue kering. Produk roti itu dibuat dengan menggunakan bahan yang berbeda misalnya seperti tepung, lemak gula, telur, garam, serta cairan ( air atau susu )
2. *Breads* : merupakan produk makanan berbahan dasar tepung terigu yang di fermentasi dengan ragi roti atau bahan pengembang lainnya yang diolah dengan cara dipanggang (Mudjajanto dan Yulianti,2004).

3. *Cookies* : merupakan salah satu jenis biscuit yang terbuat dari adonan lunak, berkadar lemak tinggi, relative renyah bila dipatahkan dan bertekstur padat (SNI 01-2973-1992)
4. *Breadquick* : Merupakan roti dengan proses pembuatan yang *relative* singkat dan praktis.

Memperhatikan semua bahan baku yang disimpan, baik baru masuk dengan barang yang lama berada di *chiller*, pengawasan juga perlu dilakukan untuk mengawasi barang apa saja yang mestinya masuk kedalam *chiller* dan barang apa saja yang semestinya tidak masuk ke *chiller*. Selain itu *staff pastry* juga harus menegerti daya tahan simpan suatu bahan baku atau produk *pastry* tersebut.

Dari penjabaran di atas bisa dilihat bahwa penyimpanan bahan baku dan penyimpanan produk *pastry* sangatlah penting dalam menjaga kualitas produk *pastry*. Penyimpanan juga berguna untuk menjaga kepuasan konsumen terhadap produk yang dijual. Selain itu tidak hanya penyimpanan saja yang harus diperhatikan melainkan penyortiran bahan juga harus diperhatikan oleh para *staff pastry*. Kendala dari penyimpanan juga dapat terjadi misalnya kelalaian dalam proses pencatatan barang, tercampurnya bahan baku hotel dengan beberapa barang titipan oleh – oleh dari tamu.

Best Western Papilio Hotel Surabaya adalah salah satu hotel bintang 4 yang berada di Kota Surabaya dan menjadi salah satu hotel favorit pilihan tamu dalam negeri atau luar negeri Metode penyimpanan bahan baku dan produk

*pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya sangatlah penting, agar tamu yang ingin membeli produk *pastry* di hotel dapat merasakan kepuasan dan kualitas rasa saat membeli produk tersebut.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis akan melakukan penelitian secara kualitatif deskriptif tentang berbagai bentuk permasalahan yang terjadi dalam metode penyimpanan bahan baku *pastry* dan produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya. Maka penelitian ini memutuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana metode penyimpanan produk *pastry* dan bahan baku *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya?
2. Bagaimana cara menjaga kualitas produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

-Untuk mengetahui metode penyimpanan produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya

-Untuk mengetahui cara menjaga kualitas produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya

- Untuk mengetahui pentingnya melakukan penyimpanan bahan baku dan produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya

- Untuk mengetahui bahan baku apa saja yang digunakan *pastry section* dalam mengolah dan membuat produk *pastry*

### 1.3.2. Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Peneliti

- Agar mengetahui bagaimana metode penyimpanan produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya
- Agar mengetahui bagaimana cara menjaga kualitas produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya
- Untuk berfikir secara logis dan kritis pada saat membuat topik yang diteliti
- Sebagai tambahan ilmu dan wawasan agar dapat membandingkan suatu teori dengan teori lainnya dengan fakta yang ada di tempat kerja.

#### 2. Bagi objek penelitian

- Untuk mengetahui tanggapan tamu mengenai kualitas produk *pastry* yang ada di Best Western Papilio Hotel Surabaya
- Menambah wawasan dalam hal penyimpanan bahan baku dan produk *pastry*

#### 3. Bagi D3 Kepariwisata / Bina Wisata

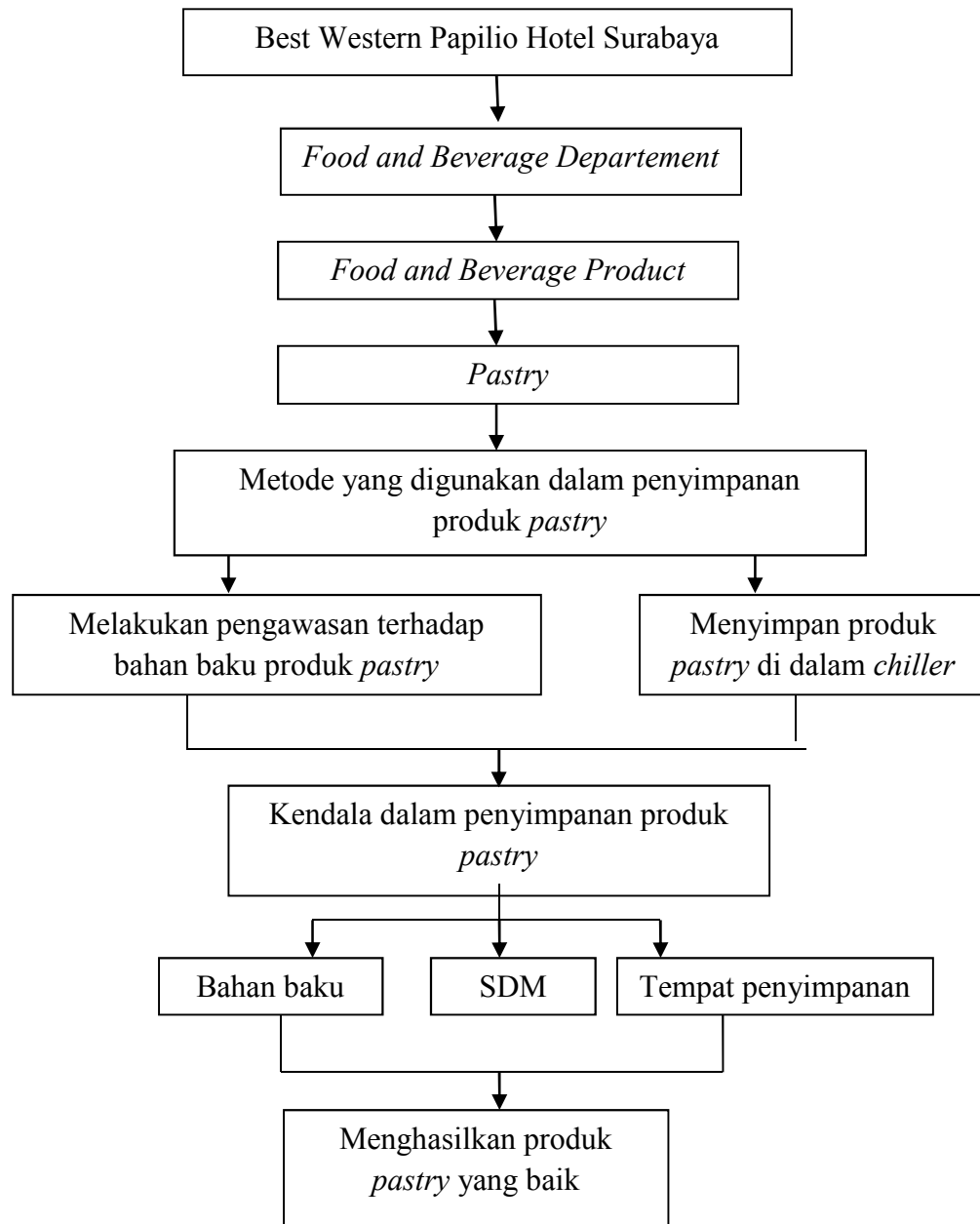
- Untuk menambah wawasan mahasiswa atau mahasiswi tentang bagaimana metode penyimpanan produk *pastry* dan menjaga agar kualitas produk selalu terjaga dengan baik di Best Western Papilio Hotel Surabaya
- Sebagai referensi bacaan untuk penelitian dengan topik yang sama.
- Untuk mendapatkan pengalaman di bidang *pastry section*

#### 4. Bagi Pembaca

- Untuk mengetahui metode penyimpanan yang baik produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya
- Untuk mengetahui cara menjaga kualitas produk *pastry* dengan baik
- Sebagai sarana untuk memperluas wawasan di bidang pariwisata perhotelan yang berkaitan dengan *pastry*
- Dapat digunakan sebagai pengetahuan tentang bahan baku *pastry* dan produk *pastry*

#### **1.4. Kerangka Pemikiran**

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, penulis mempunyai pemikiran yang digambarkan dalam kerangka pemikiran berikut :



Hotel mempunyai departemen yang mempunyai tanggung jawab atas makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu yang sedang menginap Departemen *food and beverage*. Departemen yang dimana memiliki tugas dan tanggung jawab melayani dan memberikan segala jenis makanan dan minuman

untuk tamu yang berada di hotel baik dalam kamar maupun di restoran. Rachman Arief, Abd (2005:113). Departemen *Food and Beverage* memiliki 2 *section* yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage* produk Soekresno dan Pedit (1998:4). Departemen ini memiliki *section* khusus yang mengurus masalah makanan khususnya dibidang kue dan roti, *section* itu sering kita kenal dengan *pastry section*. *Pastry section* merupakan bagian yang mengurus dalam hal pembuatan kue,roti, *breakfast*, hingga *dessert* yang disediakan oleh hotel untuk tamu yang menginap.

Bahan – bahan yang digunakan dalam proses pembuatan roti ataupun kue harus memiliki kualitas yang baik. Maka dari itu perlu diperhatikan dengan teliti bagaimana proses penyimpanan bahan baku *pastry* tersebut, penyimpanan adalah metode yang dapat digunakan, karena hampir semua bahan makanan akan tahan lama jika disimpan didalam suhu yang rendah dan dalam kelembapan yang tinggi Sumo prastowo (2006: 05). Tempat penyimpanan bahan baku tersebut juga perlu diperhatikan karena tidak semua bahan baku *pastry* memiliki suhu yang sama didalam ruangan tertentu,misalnya dalam hal menyimpan sayuran Sumo prastowo (2006:05). Maka penyimpanan harus diatur sebagai berikut:

1. Jenis bahan makanan kering seperti jenis tepung terigu, beras, kacang dan gula diletakkan dalam rak-rak yang tidak menempel pada dinding, lantai dan langit-langit, untuk sirkulasi agar udara segar dapat segera masuk ke seluruh ruangan dan untuk memudahkan pembersihan lantai.

2. Setiap bahan makanan ditempatkan secara terpisah menurut jenisnya, dalam wadah masing-masing. Wadah dapat berupa kotak khusus pastry yang biasanya berasal dari plastik atau bowlyang berbeda. Biasanya ini berupa seres, jenis tepung-tepungan pendukung kue, coklat chips, dan lain-lain.
3. Setiap bahan makanan yang akan disimpan harus selalu ditutup dan tidak boleh terbuka walaupun akan disimpan menggunakan tempat agar tidak tercampur baur aroma dan rasa.
4. Untuk bahan yang mudah tercecer seperti gula pasir, tepung, ditempatkan dalam wadah penampungan sehigga tidak mengotori lantai.
5. Dan untuk jenis bahan makanan ini tidak ada metode khusus yang diterapkan di pastry, karena jika jenis bahan makanan keringnya hampir habis makan hanya diisi ulang saja agar dapat dipergunakan di olahan makanan berikutnya

Selain itu menurut Betty (200), ada 4 cara penyimpanan bahan makanan yaitu :

1. Penyimpanan sejuk (*cooling*), yaitu suhu penyimpanan 10°C - 15°C untuk jenis minuman, buah , dan sayur.
2. Penyimpanan dingin (*chilling*), yaitu suhu penyimpanan 4°C - 10°C untuk bahan makanan berprotein yang akan segera diolah kembali
3. Penyimpanan dingin sekali (*freezing*), yaitu suhu penyimpanan 0°C - 4°C untuk bahan berprotein yang mudah rusak untuk jangka waktu sampai 24 jam
4. Penyimpanan beku(*frozen*), yaitu suhu penyimpanan < 0°C untuk bahan makanan berprotein yang mudah rusak untuk jangka waktu > 24 jam



Pengawasan juga harus dilakukan oleh *staff* yang bertugas disana mereka harus mengerti bahan baku mana saja yang dapat bertahan didalam suhu yang tinggi ataupun suhu yang rendah. Menurut Sulastiyono (1999: 65) menyatakan bahwa pengertian pengawasan adalah suatu proses kegiatan untuk mengetahui dan mengevaluasi suatu hasil pekerjaan, sudah selesai dengan yang direncanakan atau tidak, dapat dikatakan berhasil atau gagal dapat diambil tindakan koreksi. Mereka juga harus memastikan bahan baku yang keluar atau masuk benar penempatannya, karena jika sampai salah akan sangat bahaya, misalnya sampai terjadi pembusukan bahan baku sehingga tidak dapat digunakan bahan – bahan itu.

Disamping itu terdapat juga kendala yang dapat membuat bahan baku itu tidak dapat bertahan lama, misalnya suhu ruangan yang tidak stabil, karena ada bahan baku yang memerlukan suhu tertentu supaya tidak terjadi pembusukan. Lalu dari bahan baku sendiri juga perlu diperhatikan karena bisa saja terjadi hal yang tidak di inginkan dalam proses penyimpanan bahan baku. Masalah penyimpanan produk *pastry* merupakan hal yang cukup penting untuk diketahui oleh *staff pastry*, agar saat produk disajikan tekstur dan rasa tidak berubah. Proses penyimpanan produk *pastry* harus dilakukan sesuai dengan jenis produk *pastry* tersebut, misalnya jenis pengolahan produk *pastry* basah atau olahan *pastry* kering kemudian terpisahnya antara bahan baku dan bahan yang sudah jadi (Farah Margaret 2007:147). Dari segi manusia juga harus diperhatikan karena kelalaian sedikit saja sudah berakibat fatal untuk bahan baku itu, mereka terkadang lupa untuk mengatur suhunya, lupa dalam menaruh ke tempat yang sebenarnya atau kesalahan – kesalahan kecil lainnya.

Jika bahan baku dapat tersimpan dengan baik ditempat yang sebenarnya dan cara penyimpanannya juga bagus melewati pengawasan yang bagus juga pastinya kualitas yang dihasilkan dalam pembuatan produk *pastry* nantinya memiliki kualitas yang baik dan tidak akan mendapatkan *complain* dari tamu, karena mereka puas dengan kualitas makanan yang disajikan oleh pihak hotel tersebut.

### **1.5. Metode Penelitian**

Metodelogi 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 yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang Nazir (1988: 63). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta – fakta, sifat – sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sehingga peneliti dapat memberikan gambaran tentang permasalahan yang sedang terjadi dengan data yang diperoleh saat melakukan *survey* terhadap objek yang akan diteliti. Sementara menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang

digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas

Dengan metode pendekatan kualitatif ini peneliti menggunakan teknik observasi dimana peneliti akan turun ke lapangan dan melakukan wawancara langsung dengan pihak yang bersangkutan, sehingga peneliti menghasilkan data yang sesuai dengan fakta. Maka dari itu laporan penelitian akan berisi dengan kutipan – kutipan data untuk member gambaran penyajian laporan tersebut dari naskah wawancara, catatan atau memo, dokumen pribadi, dan dokumen lainnya.

### **1.5.1. Batasan Konsep**

Sesuai dengan judul yang dipilih oleh penulis adalah Metode Penyimpanan Bahan Baku dan Produk Pastry ( studi deskriptif tentang Metode Penyimpanan Bahan Baku dan Produk Pastry di Best Western Papilio Hotel Surabaya ) judul tersebut mempunyai beberapa pengertian yaitu sebagai berikut :

1. *Pastry* adalah suatu bagian dari *food product* atau dapur yang terdapat di dalam lingkup *food and beverage department* yang memiliki tugas di dalam pembuatan *dessert* atau juga makanan penutup, *snack* atau makanan pengirim minuman, seperti misalnya kue dan roti (Adjab Subagjo 2007 : 87)
2. Bahan baku *pastry* adalah barang mentah yang siap digunakan untuk membuat sebuah produk *pastry*, misalnya tepung, telur, gula, garam, mentega

3. Produk *pastry* adalah salah satu hasil olahan makanan atau camilan yang dibuat oleh departemen *food and beverage* misalnya, *croissant, Danish, doughnut*.
4. Perusahaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hotel. Pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Widanaputra (2009: 16)
5. Penyimpanan adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk menjaga kualitas bahan baku atau produk yang sudah jadi.

#### **1.5.2. Teknik Penentuan Lokasi**

Pada dasarnya letak dan lokasi suatu hotel yang strategis sangat menunjang terhadap keberhasilan suatu hotel, dalam mengembangkan dan meningkatkan pemasaran produk – produk dan fasilitas – fasilitas hotel kepada masyarakat luas. Ini dikarenakan adanya kebutuhan masyarakat tersebut yang semakin meningkat dengan berbagai tawaran berupa kemudahan – kemudahan dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan tamu atau konsumen. Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Best Western Papilio Hotel Surabaya yang terletak di Jl. Ahmad Yani No. 176 – 178,

Gayungan, Kecamatan Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60235. Penulis memilih lokasi tersebut dengan adanya pertimbangan sebagai berikut :

1. Lokasi tempat penelitian yang mudah di akses letaknya dan tidak jauh dari tempat penulis sehingga dapat lebih menghemat waktu saat penelitian dilakukan.
2. Keinginan penulis untuk meneliti cara untuk menjaga kualitas produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya.
3. Keinginan penulis untuk meneliti bagaimana proses penyimpanan bahan baku dan produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya itu sendiri

### **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 dari pihak hotel. Penelitian ini menggunakan informan yang mengetahui atau yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Hendarsono dan Suyanto ( 2005 : 171 – 172 ), informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu :

1. Informan kunci ( key informan ), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian

2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Berdasarkan hal – hal tersebut maka informan yang akan peneliti ambil adalah:

1. *Chef Pastry*, seorang yang bertanggung jawab dan paham mengenai segala jenis bahan baku atau produk *pastry* yang ada di hotel. Peneliti bisa menanyakan tentang bagaimana proses pembuatan atau pengolahan bahan baku yang bagus agar menjadi produk *pastry* yang memiliki harga jual yang tinggi serta memiliki kualitas yang bagus tentunya.
2. *Staff Pastry*, seorang yang terjun langsung dilapangan, yaitu seorang yang menangani segala jenis produk dan bahan baku *pastry* yang ada di hotel tersebut. Peneliti dapat menanyakan bagaimana prosedur penyimpanan bahan baku dan produk *pastry* didalam ruang penyimpanan.

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

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

- 1) Observasi

Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan. Metode observasi merupakan metode pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala – gejala yang diselidiki (supardi,2006:88). Observasi dilakukan menurut prosedur dan aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti dan hasil observasi memberikan kemungkinan untuk ditafsirkan secara ilmiah. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa,waktu,perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

Secara umum observasi dapat dilakukan dengan cara :

1. Observasi Partisipan

Observasi partisipan adalah apabila observasi (orang yang melakukan observasi) turut ambil bagian atau berada dalam keadaan obyek yang diobservasi ( Supardi, 2006 ). Dalam observasi ini, peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari – hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data.

2. Observasi Non Partisipan

Merupakan suatu proses pengamatan observer tanpa ikut dalam kehidupan orang yang diobservasi dan secara terpisah

berkedudukan sebagai pengamat.( Margono, 2005 : 161 - 162).  
Berlawanan dengan partisipan observasi,non partisipan merupakan observasi yang penelitiannya tidak ikut secara langsung dalam kegiatan atau proses yang sedang diamati

## 2) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti,dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit / kecil. Sutrisno Hadi (1986) menggunakan teknik interview dan juga kuisisioner adalah sebagai berikut :

1. Bahwa subjek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
2. Bahwa apa yang ditanyakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
3. Bahwa interpretasi subjek tentang pertanyaan – pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh si peneliti.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur,dan dapat dilakukan dengan tahap maka maupun telepon

- Wawancara terstruktur



Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan – pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya sudah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

Dalam melakukan wawancara, selain harus membawa instrument sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara berjalan lancar

- Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancaranya digunakan hanya berupa garis – garis besar permasalahan yang akan ditanyakan

3) Penggunaan Bahan Dokumen

Kata dokumen berasal dari bahasa latin yaitu *docere*, yang berarti mengajar. Pengertian dari kata dokumen menurut Lois Gottschalk (1986 : 36) seringkali digunakan para ahli dalam dua pengertian, yaitu pertama, berate sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan daripada kesaksian lisan, artefak, peninggalan – peninggalan

terlukis, dan petilasan – petilasan arkeologis. Pengertian kedua, diperuntukkan bagi surat – surat resmi dan surat – surat negara seperti surat perjanjian

Yang termasuk bahan dokumen antara lain penggunaan bahan – bahan pustaka. Hal ini sangat diperlukan untuk penelitian lapangan. Penggunaan bahan dokumen pada penelitian ini sebagai sumber data penelitian, karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahan untuk menentukan

#### **1.5.5. Teknik Analisis Data**

Analisis data peneliti dalam penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahkannya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2014:248). Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap diantaranya:

- Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri
- Mengumpulkan, memilah – memilah, mengklarifikasi, mensintesis, membuat ikhtisar, dan membuat indeks
- Berpikir, dengan jalan membuat kategori data itu mempunyai makna mencari dan menemukan pola hubungan – hubungan, dan temuan – temuan umum

- Membaca / mempelajari data, menandai kata kunci dan gagasan yang ada dalam data
- Mempelajari kata – kata kunci itu, berupaya menemukan tema – tema yang berasal dari data
- Menuliskan ‘model’ yang ditemukan
- Koding yang telah dilakukan (Moleong, 2014:248)

Tujuan analisis data agar memudahkan penulis dalam mengolah dan menjadikannya sebuah laporan yang mudah dipahami oleh pembaca nantinya serta upaya yang dilakukan oleh peneliti dengan jalan bekerja dengan data dipelajari, sehingga penulis dapat membuat kata – kata yang mudah dipahami oleh pembaca