

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan secara sendiri maupun secara berkelompok dengan tujuan tertentu yang sebelumnya telah di rencanakan, baik berwisata sebentar maupun lama. Dalam dunia pariwisata, industri perhotelan menjadi salah satu kebutuhan yang dibutuhkan wisatawan dalam mendukung perjalanannya dalam melakukan wisata. Wisatawan yang ingin bepergian ke suatu tempat yang pastinya membutuhkan tempat untuk melepas lelah sebentar saja maupun untuk beristirahat dua hingga beberapa hari, maka disinilah peran industri perhotelan akan diperlukan dalam perjalanan wisata. Hubungan keduanya adalah simbiosis mutualisme atau yang disebut hubungan saling menguntungkan, jika wisatawan yang datang ke daerah tersebut sepi maka tingkat hunian kamar di hotel daerah tersebut juga ikut sepi dengan para wisatawan.

"Hotel sebagai sebuah akomodasi yang memanfaatkan seluruh bagiannya sebagai layanan jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, serta berbagai macam jasa layanan lainnya untuk para tamu dan dikelola dengan cara komersial" Menurut (Keputusan Menteri Paspostelno Km 94/HK103/MPPT, 1987), dalam (Sonny Martakusuma, 2018).

Pada tahun 1962 adalah awal mula perkembangan hotel modern di Indonesia yaitu dengan dibukanya Hotel Indonesia yang berlokasi di Jakarta. Beberapa tahun kemudian hotel mulai didirikan di berbagai daerah, salah satunya

adalah kota Surabaya. Surabaya merupakan kota yang perkembangan bisnisnya cukup pesat, contohnya dibidang kuliner dan perhotelan. Di Surabaya sendiri sudah mulai banyak dibangun hotel-hotel baru mulai dari hotel bintang lima hingga hotel budget, maka persaingan di industri hotel menjadi semakin sengit. Saat ini setiap hotel harus mempunyai strategi masing-masing agar bisa menjadi daya tarik customer.

Salah satunya Hotel Fairfield by Marriott Surabaya adalah hotel bintang empat yang berada di Jalan Mayjend Sungkono No. 178, Surabaya 60225. Hotel Fairfield by Marriott Surabaya mempunyai beberapa macam departement yang memiliki peran dan tanggung jawabnya masing-masing yang pastinya berbeda. Ada *departement Human Resources, Sales Marketing, Finance, Housekeeping, Engineering, Lost and Prevention, dan Food and Beverage*.

Food and Beverage merupakan salah satu departemen yang penting dalam hotel. Selain *occupancy* kamar, penjualan makanan dan minuman sangat membantu pemasukan dalam keuangan hotel. Dapat dikatakan seperti itu karena:

"Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, industri makanan minuman mampu menyumbang PDB industri nonmigas pada triwulan III/2017 sebesar 34,95 persen atau tertinggi dibanding sektor lainnya. Menurut Menperin, industri makanan minuman merupakan salah satu sektor yang strategis dan masih mempunyai prospek cukup cerah untuk ditumbuh kembangkan di Indonesia. Industri ini turut mendorong produksi sektor pertanian melalui pengolahan dan penyerapan bahan bakunya serta mampu membuka lapangan kerja yang banyak" (Sumber data: kemenperin.go.id /; 2017).

"*Food and Beverage* adalah sebuah bidang usaha yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lainnya yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersil" (Soekresno dan Pendit, 1998:4).

Food and Beverage adalah usaha di bidang kuliner, yang berupa makanan atau minuman serta bertanggung jawab dalam pelayanan dan proses pembuatannya untuk disajikan. *Food and Beverage Departement* dapat dibagi menjadi dua section yaitu pada bagian *Service* dan bagian *Product*. Pada bagian *Service* berhubungan langsung dengan tamu, sehingga membutuhkan pelayanan yang ramah agar tamu selalu senang dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada bagian *product* yang bertanggung jawab atas memproduksi bahan makanan menjadi siap saji yang berkualitas. Di bagian *product* terbagi lagi menjadi tiga section yaitu *Main kitchen*, *Cold kitchen*, dan *Pastry section*.

Pastry section mempunyai peranan yang cukup penting di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. *Pastry section* memiliki tugas membuat dan menyediakan aneka macam kue, roti, *cookies*, *pudding*, dan aneka macam es. Tugas dan tanggung jawab *pastry section* tidak hanya membuat dan menyediakan saja namun setiap pagi *staff* meletakkan kue, roti, *pudding* dan *cookies* di restoran dan bertugas menjaga outlet *pasrty* hingga waktu *breakfast* selesai. Selain untuk keperluan *breakfast*, *pastry section* juga menyediakan untuk keperluan *coffee break*, *lunch*, *dinner*, *birthday party*, dan *wedding event*. Ini adalah beberapa *cake* yang sering dibuat misalnya, *Red velvet cake*, *Devil cake*, *Rainbow cake*, *Green Tea cake*, *Banana cake*, *Brownies*, *Choux*, dan lain - lain.

Dalam menyajikan produk *pastry* kepada tamu hotel hendaknya para *staff* memperhatikan kualitas produknya terlebih dahulu. Sebelum membuat produk *pastry* ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Bahan baku yang digunakan

harus memiliki kualitas yang bagus, dan tentunya perlu diperhatikan penyimpanan bahan baku agar tidak terjadi kerusakan. Produk yang siap hidang juga perlu diperhatikan cara penyimpanannya dan yang paling penting memberi label tanggal kadaluarsa. Memberi label tanggal kadaluarsa keproduk *pastry* yang sudah di *finishing* kadang masih belum secara spontan, sehingga sering lupa memberi label. Perlunya dalam menjaga kualitas produk- produk yang dibuat di *pastry section* ini adalah agar tamu - tamu hotel merasa puas dengan apa yang hidangkan. Berkaitan dengan departemen yang telah dijelaskan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya dengan judul **"Upaya dalam Menjaga Kualitas Produk di *Pastry Section* Hotel Fairfield by Marriott Surabaya"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang penulis ambil sebagai berikut:

1. Upaya apa saja yang telah dilaksanakan guna menjaga kualitas produk di *Pastry Section* Hotel Fairfield by Marriott Surabaya?
2. Masalah apa saja yang selama ini menghambat proses kinerja di *Pastry Section* Hotel Fairfield by Marriott Surabaya?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai persyaratan akademik di program D3 Manajemen Perhotelan.

2. Untuk mengetahui apa saja yang harus di kerjakan pada *pastry section* dan bagaimana menjaga kualitas produk *pastry* di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya.
3. Dapat menemukan solusi untuk menyelesaikan masalah yang selama ini menghambat proses kinerja di *pastry section*.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi penulis
 1. Menciptakan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan dalam dunia kerja
 2. Menambah ilmu pengetahuan dan meningkatkan keterampilan baik *softskill* maupun *hardskill*.
2. Manfaat bagi Fakultas
 1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di jurusan Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga.
 2. Terjalin hubungan kerja sama antara D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga dengan Hotel dalam memberikan pengalaman dan ilmu yang di terima mahasiswa dalam melaksanakan praktik kerja lapangan.
3. Manfaat bagi Hotel
 1. Hotel yang membutuhkan mahasiswa untuk membantu pekerjaan operasional hotel dan mahasiswa yang membutuhkan tempat

praktik kerja lapangan, sehingga pihak hotel dan mahasiswa saling menguntungkan.

2. Menjalin hubungan kerja sama antara Hotel Fairfield by Marriott dengan D3 Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga.

4. Manfaat bagi Pembaca

1. Sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan tugas akhir.
2. Memberi ilmu atau pandangan terhadap pembaca dalam dunia kerja di bidang perhotelan khususnya dalam departemen *Food and Bevarage*.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Hotel

Dalam buku yang berjudul Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran dituliskan bahwa "hotel adalah suatu bentuk akomodasi komersial yang dibuka untuk umum yang dilengkapi dengan pelayanan dan berbagai macam fasilitas " (Arief, 2005).

1.5.2 Pastry

Pastry berasal dari bahasa Perancis yaitu "*patisserie*" yang artinya kue. Merupakan salah satu *section* yang terdapat dalam *Food and Beverage Product* yang khusus mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue, roti dan pembuatan bermacam-macam produk seperti *cookies, traditional cake, chocolate, pudding* dan aneka *dessert* lainnya. Produk *Pastry* sangatlah familiar di telinga masyarakat dan pada umumnya produk *pastry* banyak ditemukan baik di toko-toko roti

maupun di hotel. Menjaga kualitas produk sangatlah penting supaya ketika dihidangkan ke tamu hotel tidak mengecewakan.

"Penggunaan bahan baku dalam pembuatan *pastry* dibagi menjadi dua, yaitu bahan utama dan bahan tambahan. Bahan baku utama terdiri dari tepung terigu, *yeast*, garam, dan air. Sedangkan bahan baku tambahan yang digunakan meliputi gula, susu, telur, margarin, dan isian (*filling*) yang kesemuanya merupakan bahan yang sifatnya dapat dipilih untuk digunakan (*optional*), untuk meningkatkan kualitas produk yang dibuat" (M. Husin Syarbini, STP, 2013:14).

Buku yang ditulis oleh Adjab Subagjo tahun 2007 dengan judul Manajemen Pengolahan Kue dan Roti, dibuku tersebut dituliskan bahwa "Dalam pembuatan produk *pastry* wajib menghasilkan produk yang berkualitas baik, seperti bentuk, warna, volume, rasa, kebersihan, maupun nilai gizinya". dan didalam bukunya juga dituliskan "Dalam suatu hotel yang besar, untuk menjaga kualitas produk dan efisiensi kerja dalam pastry section masih dibagi lagi menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut:

1. *Pastry* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pembuatan produk-produk sebagai berikut :
 - 1) *Dessert* atau makanan penutup, dessert dikatakan sebagai makanan penutup karena dihidangkan terakhir dalam urutan menu sebelum hidangan minuman teh dan kopi. Dessert bisa berupa pudding, *cake*, *ice cream*, es buah, maupun hidangan panas seperti *hot applepie*.
 - 2) *Snack* disebut dengan istilah makanan pengiring minuman atau makanan kecil. Acara seperti seminar, rapat, pesta, dan sebagainya biasanya memerlukan hidangan ini. *Coffeebreak* atau rehat kopi

merupakan istilah yang sering disebut pada saat acara-acara tersebut, karena dihidangkan pada saat istirahat.

3) *Cake* yaitu berbagai jenis produk yang terdiri dari tepung, gula, telur, mentega yang merupakan bahan dasar pembuatan *cake* dan diproses melalui pengadukan atau penggunaan bahan kimia (soda) yang nantinya akan menembang. contohnya seperti butter cake, fruit cake, blackforest dan lain-lain.

2. *Bakery* merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam pembuatan berbagai jenis roti, merupakan produk *pastry* yang bahan dasarnya terdiri dari tepung terigu, gula, garam, telur, air dan *yeast*. *Yeast* sebagai bahan pengembangan yang memerlukan proses peragian terlebih dahulu, supaya adonannya mengembang".

1.5.3 Kualitas pastry

Didalam jurnal yang ditulis oleh (Brary and Robertson, 2001) mengatakan , Kualitas dipandang sebagai jasa properti. Upaya awal dalam memilah karakter kualitas umumnya difokuskan pada item, dan dikonsepskan sebagai ukuran hasil pemasok.

"Kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi harapan" Menurut Goetsch dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2012:152)

"Kualitas produk adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan ciri pada setiap produknya sehingga konsumen dapat mengenali produk tersebut" (Menurut Schiffman dan Kanuk, 2007).

Dari beberapa penjelasan tentang kualitas maupun kualitas produk diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah jasa properti yang menunjukkan suatu

ciri pada produk dan berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, dan lingkungan yang melebihi harapan.

Untuk melakukan pembuatan kue maupun roti pastinya membutuhkan bahan baku yang berkualitas baik agar kue yang dihasilkan pun mempunyai kualitas yang baik juga. Paul Beans (1980:26) dalam Nurul Syifa (2016) menyatakan bahwa "*Quality of Food is influenced by material to be prepared.*" Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa kualitas makanan dipengaruhi oleh bahan baku mentah yang akan diolah.

1.5.4 Pemilihan Bahan Baku *Pastry*

Bahan baku yang berkualitas serta terjamin kebersihannya dan diolah secara benar dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Berikut jenis dan fungsi bahan baku di *pastry*:

1. Tepung terigu

"Tepung terigu dibagi menjadi tiga jenis berdasarkan kandungan protein yaitu, tepung terigu tinggi protein (*Hard flour*), kandungan protein yang terdapat didalamnya antara 12%-14%. Digunakan untuk pembuatan beberapa macam roti dan pembuatan mie karena memiliki tingkat elastisitas serta kekenyalan yang kuat sehingga mie yang dihasilkan tidak mudah putus. Yang kedua tepung terigu protein sedang (*Medium flour*), tepung ini memiliki sebutan lain yaitu *all purpose flour* dengan memiliki kandungan protein antara 10%-11,5%, pada umumnya digunakan untuk pembuatan aneka *cake*, mie basah, *pastry*, dan bolu. Dan yang terakhir tepung terigu rendah protein (*Soft flour*), kandungan protein yang terdapat didalamnya 8%-9,5%. Tepung ini tidak memiliki tingkat kekenyalan namun tingkat kerenyahan. pada umumnya digunakan untuk pembuatan *cookies*, *wafer*, dan aneka gorengan" (Syarbini, 2013 : 19).

2. Lemak

"Lemak dibagi menjadi dua yaitu, Mentega dan margarin. Mentega terbuat dari susu sehingga produk juga akan beraroma harum dan terasa

susu. Mentega merupakan emulsi air dalam lemak dengan kira-kira 18% air tersebar rata di dalam 8% lemak susu, dengan sejumlah protein yang bertindak sebagai zat pengemulsi (emulsifier). Sedangkan margarin merupakan pengganti mentega dengan, rupa, rasa dan nilai gizi yang hampir sama. Margarin berbeda dengan mentega karena tidak memiliki aroma khas dan rasa seperti mentega. Margarin ini sendiri terbuat dari lemak nabati yang memiliki kandungan air sekitar 16%. Margarin aman disimpan dalam suhu ruang karena margarin memiliki titik leleh yang cukup tinggi sekitar 37-42°C" (Wirarni, 1993).

3. Telur

"Telur ayam merupakan telur yang sering digunakan untuk pembuatan kue. Telur yang baru ditandai dengan putih telur yang masih kental dan kuning telur masih utuh bulat. Kuning telur dan putih telur mempunyai sifat masing, kuning telur untuk merenyahkan tekstur, sedangkan putih telur akan mengikat tepung sehingga adonan akan lebih padat dan tidak renyah" (Budi Sutomo, 2012 : 79).

4. Garam

"Garam merupakan salah satu kebutuhan yang merupakan pelengkap dari kebutuhan pangan dan merupakan sumber elektrolit bagi tubuh manusia. Secara fisik, garam adalah benda padatan berwarna putih berbentuk kristal yang merupakan kumpulan senyawa putih berbentuk kristal yang merupakan kumpulan senyawa lainnya seperti CaSO_4 , MgSO_4 , MgCl_2 , dan lain-lain" (Marihati dan Muryati, 2008).

5. Gula

Gula merupakan suatu karbohidrat sederhana karena dapat larut dalam air dan langsung diserap tubuh untuk diubah menjadi energi.

" Gula terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu gula pasir, gula icing, dan *brown sugar*. Gula pasir berasal dari cairan sari tebu. Setelah dikristalkan, sari tebu akan mengalami kristalisasi dan berubah menjadi butiran gula berwarna putih atau agak kecoklatan (*raw sugar*). Yang kedua gula icing atau *icing sugar* merupakan campuran dari gula pasir yang digiling hingga halus sehingga terbentuk gula dan ditambahkan tepung maizena agar tidak menggumpal. *Icing Sugar* merupakan jenis gula putih yang memiliki tekstur terhalus. Dan yang terakhir adalah *brown sugar* terbuat dari tetes tebu, namun dalam proses pembuatannya dicampur dengan molase sehingga menghasilkan gula berwarna kecoklatan. *Brown sugar* terbagi menjadi dua jenis yaitu *light* atau *dark brown sugar*" (Darwin, 2013)

1.5.5 Penyimpanan Barang atau Bahan Baku *Pastry*

"Penyimpanan barang bukan sekedar menyimpan barang saja. Didalamnya tercakup pengertian dan tugas diantaranya, *recording* (pencatataan barang secara sistematis), *classifying* (mengklasifikasikan barang), *grouping* (mengelompokkan menurut jenis barang), *labeling* (memberi label indentifikasi), *checking* (pemeriksaan rutin setiap hari), *issuing* (melayani permintaan barang oleh dapur), *inventory* (melakukan inventarisasi dua kali sebulan), *evaluating* (mengevaluasi barang di *store*), *reporting* (membuat laporan bulanan), *cleaning* dan *sanitazing* (tugas kebersihan *store*)" (Bartono dan Ruffino, 2005:108)

Prosedur penyimpanan bahan kering menurut buku gizi dalam daur kehidupan yang ditulis oleh Arisman (2009) adalah menggunakan pemutaran yang teratur yaitu FIFO (First In First Out). Bahan makanan dapat disimpan dengan tinggi kurang lebih 6 inch dari lantai, makanan yang memiliki kemasan rusak dapat disimpan di dalam wadah yang kedap dan diberikan lebel khusus, tempat penyimpanan untuk bahan kering harus sejuk dan berventilasi serta berpencahayaan baik. Semua bahan itu harus dibersihkan secara teratur agar tidak kotor dan harus di pisahkan dengan barang-barang lainnya.

Begitu pula dengan bahan makanan yang segar disimpan dengan cara memisahkan bahan makanan segar yang beraroma menyengat dengan bahan makanan yang mudah menyerap aroma dari bahan lain, bahan makanan ditata sedemikian rupa agar pada saat membutuhkan dapat dicari dengan cepat.

Penyimpanan bahan segar juga menggunakan pemutaran yang teratur yaitu FIFO (First In First Out).

1.5.6 Standar Kebersihan Peralatan *Pastry*

"Standar dalam proses pembersihan peralatan dapur terbagi menjadi beberapa yaitu, alat yang terbuat dari besi, timah, aluminium, *Stainless steel*, kayu, plastik, maupun kaca mempunyai cara pembersihan dan perawatannya masing-masing. Alat yang terbuat dari besi (berlapis teflon) dibersihkan dengan air sabun dan busa halus. Untuk lapisan teflon jangan mencuci menggunakan abu gosok dan sabut yang kasar karena lapisan teflon akan mengelupas dan rusak. Alat yang terbuat dari timah menggunakan vim atau abu gosok halus dengan sabut kemudian dibilas dan disiram dengan air panas dan dikeringkan. Alat yang terbuat dari aluminium cara pembersihannya hampir sama dengan alat yang terbuat dari timah yaitu dibersihkan dengan air sabun, serbuk gosok halus atau vim, busa, dibilas sampai bersih lalu dikeringkan. Peralatan yang terbuat dari *stainless steel* merupakan alat yang cukup mahal tetapi cara membersihkannya mudah, hanya dibersihkan dengan air sabun, busa atau spon, dibilas sampai bersih lalu dikeringkan atau dilap. Untuk alat yang terbuat dari kayu, plastik, dan kaca dibersihkan dengan sabun biasa saja atau sabun cair, lalu dibilas sampai bersih dan dikeringkan" (menurut Purwanti, 2008).

1.5.7 Produk

"Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memperoleh perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Produk tersebut terdiri barang, jasa, pengalaman, *events*, tempat, orang, kepemilikan, organisasi, informasi, dan ide" (Kotler & Armstrong, 2001).

"Beberapa atribut atau karakteristik produk yang menyertai dan melengkapi produk ada tiga, yang pertama merek atau *brand* adalah nama, istilah, *symbol*, tanda, *icon*, atau kombinasi dari semua yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi produk dan jasa dari satu atau beberapa kelompok penjual. Pemberian merek merupakan masalah pokok dalam strategi produk. Pemberian merek tidak mudah dan murah karena memakan waktu, serta bisa menentukan produk itu berhasil atau gagal. Yang kedua pengemasan atau *packing* merupakan kegiatan merancang dan sebagai wadah atau pembungkus suatu produk agar lebih praktis dan menarik. Dan yang ketiga kualitas produk atau *product quality* adalah kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudian operasi perbaikan, serta atribut bernilai lainnya" (Kotler & Armstrong, 2001:354).

1.5.8 Masalah

"Masalah yang sering timbul terjadi karena adanya hal yang belum terpenuhi atau belum sesuai dengan apa yang diinginkan" (Johanes Supranto, 1998:21) .

1.5.9 Proses

"Proses adalah runtunan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu" (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Proses dalam suatu pekerjaan adalah hal yang sangat dianjurkan, karena dalam proses tersebut bisa menjadikan pembelajaran dan sebuah perkembangan dari yang baik menjadi yang lebih baik lagi.

1.5.10 Kinerja

Didalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan dituliskan bahwa "Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan atau pegawai dalam mengembangkan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Yang dimaksud kualitas disini adalah dilihat dari segi kebersihan, kehalusan dan ketelitian dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Sedangkan, yang dimaksud dengan kuantitas itu dilihat dari banyaknya jumlah pekerja yang harus diselesaikan oleh pegawai atau karyawan tersebut" Mangkunegara (2001 : 67).

1.5.11 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan oleh Rini Agustin pada tahun 2017 dengan judul "Penggunaan Bahan Baku Unggulan Untuk Meningkatkan Kualitas Produk *Pastry* Hotel Grand Lagoi Village Bintan". Dalam penelitian yang telah ditulis oleh Rini Agustin tersebut dijelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas produk tersebut dengan cara memilih bahan baku yang unggulan. Mulai dari pemilihan bahan baku yang baik hingga penjelasan dari masing-masing bahan baku. Sedangkan dalam penelitian penulis yang berjudul "Upaya Dalam Menjaga Kualitas Produk Di *Pastry Section* Hotel Fairfield by Marriott Surabaya" cara

menjaga kualitas produk *pastry* bukan hanya dilihat dari bahan baku saja melainkan juga dilihat dari karyawan yang akan mengolah produk tersebut (penampilan dan kebersihan karyawan), peralatan yang digunakan, hingga kebersihan lingkungan *pastry section*.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Peneliti

Penelitian ini dilakukan di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya yang berlokasi di Jl. Mayjend Sungkono No.178, Dukuh Pakis, Kec. Dukuh Pakis, Kota SBY, Jawa Timur 60225. Dan yang dijadikan subjek dalam penelitian penulis adalah departemen *Food and Beverage* pada bagian *pastry*, dapur *pastry* terletak di lantai tiga Hotel Fairfield byMarriott Surabaya.

2. Jadwal Penelitian

Penelitian berlangsung dari bulan Desember 2020 sampai dengan bulan Mei 2020

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk tujuan penelitian. Beberapa metode pengumpulan data antara lain:

1. Wawancara (Interview)

Dalam penelitian ini, teknik wawancara digunakan untuk mendapat data yang dilakukan secara langsung maupun menggunakan media telekomunikasi oleh peneliti dengan *Demi Chef Pastry*.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan untuk mendapatkan referensi dari buku, artikel, dan jurnal yang berkaitan langsung dengan Hotel maupun Pastry Section .

3. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan dengan cara mengamati tempat penelitian secara langsung untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dan untuk menjawab masalah penelitian. Observasi dilakukan untuk mengetahui keadaan asli dalam suatu peristiwa untuk menjawab pertanyaan penelitian.

1.6.3 Teknik Analisa Data

"Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain" (Bogdan & Biklen, 1982).

Seperti yang dituliskan oleh Martha & Kresno pada tahun 2016, dalam penelitian kualitatif tidak mengenal berapa banyak jumlah sampel yang di ambil. Bahkan dibeberapa kasus tertentu hanya menggunakan 1 informan saja. Ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informannya yaitu kecukupan dan kesesuaian.