

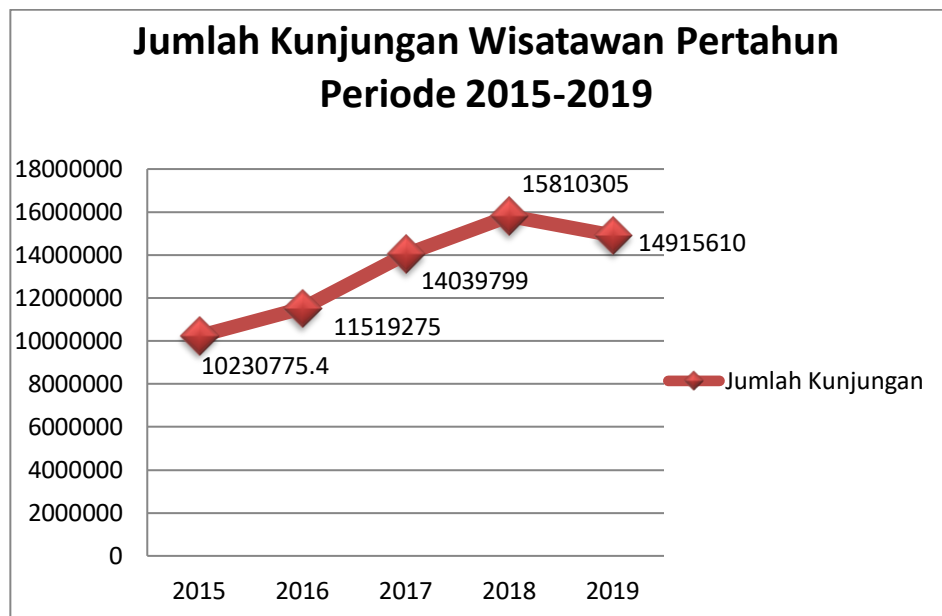
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman yang semakin maju diberbagai aspek seperti pariwisata, industri, dan teknologi diberbagai negara. Salah satu Negara berkembang adalah Indonesia, industri pariwisata di Indonesia berkembang sangat pesat dan menjadi industri yang dapat berdiri sendiri beberapa tahun terakhir. Menurut Suwanto (2004:3) mendefinisikan istilah pariwisata, yaitu suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah.

Tabel 1
Grafik Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia



Sumber: Berita Resmi Statistik No. 29/04/Th.XXII, 01 April 2019(www.bps.co.id)

Dapat dilihat dari grafik di atas, pada tahun 2015 jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia sejumlah 10.230.775,4 jiwa. Secara kumulatif pada 2016, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mencapai 11.519.275 jiwa kunjungan atau naik 11,1 % dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisman pada periode yang sama tahun 2015. Pada 2017, terjadi kenaikan secara signifikan dengan jumlah wisatawan sebesar 14.039.799 jiwa, pada tahun 2018 dengan jumlah wisatawan negara sebesar 15.810.305, terjadi peningkatan sebesar 11,2 % dibandingkan dengan tahun 2017. Pada tahun 2019, jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia sejumlah 14.915.610 dimana hanya mengalami penurunan sebesar 5,65% bila dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2018. Kesimpulan berdasarkan grafik di atas, pada periode yang sama tahun 2015-2018 jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung di Indonesia mengalami kenaikan namun terjadi penurunan pada tahun 2019.

Di Indonesia, pariwisata adalah salah satu penghasil devisa dan sumber pajak terbanyak yang mempengaruhi pendapatan negara yang bisa memperbaiki perekonomian. Keindahan alam dan budaya-budaya yang dimiliki Indonesia yang membuat para wisatawan mancanegara tertarik berkunjung ke Indonesia. Hal ini membuat pemerintahan ikut bergerak mengembangkan pembangunan industri pariwisata untuk menunjang fasilitas di tempat-tempat wisata di seluruh Indonesia. Selain itu industri pariwisata juga berperan dalam menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat Indonesia.

Menurut Sinaga (2010) pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain

dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata. Pariwisata mempunyai beberapa unsur, salah satu unsur pariwisata adalah akomodasi atau perhotelan. Menurut KBBI, akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seperti contohnya tempat penginapan bagi orang yang berpergian. Adapun menurut Setzer Munavizt (2009) akomodasi dalam pariwisata adalah segala sesuatu yang di sediakan untuk memenuhi seseorang ketika berpariwisata. Akomodasi bisa berupa tempat menginap, beristirahat, mandi, makan, dan minum.

Akomodasi atau yang lebih sering disebut perhotelan merupakan industri yang bergerak dibidang kamar atau penginapan dan fasilitas lainnya seperti *restaurant*, bar, dan *gym*. Seiring perkembangan zaman, industri perhotelan tidak hanya ada di tempat-tempat wisata, industri perhotelan mulai berkembang meraba kota-kota besar dengan target pasar yang berbeda. Indonesia mempunyai beberapa kota besar yang menarik para investor menggunakan hartanya untuk menanamkan modal di industri perhotelan. Salah satu kota besar yang menarik untuk dijadikan usaha industri perhotelan adalah Kota Surabaya. Kota Surabaya merupakan ibu kota provinsi Jawa Timur sekaligus kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah kota Jakarta oleh karena itu Surabaya cocok menjadi tempat industri perhotelan.

Perkembangan industri hotel di Surabaya tidak dapat menghindari munculnya persaingan, hal ini membuat hotel-hotel di Surabaya dituntut membuat dan memperbaiki fasilitas dan pelayanan menjadi lebih baik agar mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin. Persaingan tidak hanya pada penjualan kamar saja namun juga fasilitas lainnya seperti *restaurant*. *Restaurant* merupakan salah satu aspek pendukung

industri yang pendapatannya mempengaruhi *occupancy* di hotel. Menurut Marsum (1993: 7) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Sedangkan menurut Ninemeier dan Hayes (2011) restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk di dalamnya adalah penjualan makanan / minuman kepada individu-individu dan tamu-tamu dalam kelompok kecil. Dalam operasionalnya *restaurant* terdapat dua departemen yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product* yang mempunyai tugasnya masing-masing.

Pastry section di Hotel Samator Surabaya Timur yang merupakan salah satu *section* terpenting dan menjadi sumber pendapatan bagi hotel. Menurut Adjab Subagjo (2007:85) *pastry* adalah bagian dari *Food Production* atau *Kitchen* atau dapur yang ada di dalam lingkup *Food and Beverage Department* yang mempunyai tugas dalam pembuatan *dessert* atau makanan penutup, *snack* atau makanan pengirim minuman, *cake* atau kue dan *bread* atau roti. Tugas dan tanggung jawab *pastry section* di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur tidak hanya mengolah dan menyediakan *dessert* saja, namun juga menjaga *outlet live cooking* untuk menyiapkan *dessert* pada saat *breakfast*. Demikian dengan *event-event* yang di reservasi tamu di hotel dalam bentuk menu *buffet*. Di Hotel Samator Surabaya Timur ada berbagai macam jenis *dessert* yang telah di siapkan *pastry section*, tetapi yang paling sering di hidangkan adalah mini *pastry* atau mini *cake* seperti, red velvet, sus, eclair, opera cake, chocolate cake yang sudah di potong kecil dan disajikan di atas *duskspoon* berbagai macam mini *pastry* lainnya yang disediakan untuk *breakfast* hingga *dinner*. *Pastry section* di Hotel

Samator Surabaya Timur tidak hanya bertugas membuat produk saja, namun juga perlu menjaga kualitas agar produk atau makanan yang dihasilkan tetap terjaga kualitasnya.

Kualitas menurut Waller (2009:243) adalah “*Quality of end products will be determined primarily by quality of raw material, skill of processing, consistency of methods, timing of process and procedures, consistency in presentation*”. Yang artinya ialah, kualitas sebuah makanan dipengaruhi oleh bahan baku yang digunakan, kemampuan dalam mengolah bahan baku, tahapan-tahapan dan proses, serta bentuk penyajian yang konsisten.

Pastry section selalu menerapkan standar yang telah ditentukan, seperti menyimpan bahan baku dengan benar, memeriksa *stock* bahan baku setiap minggu, kebersihan *kitchen*, dan menerapkan teknik yang benar sesuai standart yang telah ditentukan. Namun sering terjadi kendala pada *pastry section* yang tidak dapat diprediksi. Hal tersebut seperti kehabisaan bahan baku, hal ini tentu dapat mengganggu dan berdampak pada pekerjaan selanjutnya. Adapun penelitian terdahulu dengan judul “Meningkatkan Kualitas Produk Pastry di Anantara Seminyak Bali Resort Melalui Pengolahan Bahan Baku” yang disusun oleh Sukowati, dkk (2019) menjelaskan tentang beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas produk, dengan melakukan SOP yang telah ditetapkan untuk menjaga produk tetap hygiene dan melakukan training atau pelatihan. Pada penelitian ini membahas tentang “ Upaya Pastry Section Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Di Hotel Novotel Samator Surabaya “ karena menurut penulis dalam meningkatkan kualitas, pemilihan bahan baku merupakan salah satu cara yang penting untuk meningkatkan kualitas yang

terbaik selain itu dibutuhkannya upaya yang berhubungan dengan produk, oleh karena itu penelitian ini untuk mengetahui upaya apa yang sudah dilakukan *pastry section* di Hotel Novotel Samator Surabaya agar produk yang dihasilkan oleh *pastry section* memiliki kualitas sesuai dengan standar hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, penulis merumuskan masalah yaitu:

“bagaimana upaya pastry section untuk meningkatkan kualitas bahan baku produk di Hotel Novotel Samator Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya *pastry section* dalam meningkatkan kualitas produk di Hotel Novotel Samator Surabaya.
2. Untuk mengetahui pemilihan bahan baku yang digunakan untuk produk *pastry* di Hotel Novotel Samator Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

a. Manfaat bagi pembaca

1. Memberikan pengetahuan terhadap pembaca tentang dunia kerja di bidang perhotelan khususnya di *pastry section*.

2. Memberitahukan kepada pembaca tentang bagaimana mengatasi kendala dalam dunia kerja di bidang perhotelan khususnya di *pastry section*.
- b. Manfaat bagi subyek penelitian
1. Tenaga kerja dari para mahasiswa yang membutuhkan tempat praktik kerja lapangan yang berguna untuk membantu pekerjaan hotel yang dioperasikan setiap harinya.
 2. Sebagai sarana mempererat hubungan kerja sama antara Hotel dengan Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 *Food and Beverage Department*

Department ini, sangat dibutuhkan hotel dalam menunjang operasionalnya. Produk makanan dan minuman yang dihasilkan, menjadi salah satu faktor pendapatan terbesar setelah penjualan kamar. Menurut Rachman Arief, Abd (2005:113) bagian yang bertugas mengolah, memproduksi, menyajikan makanan, dan minuman untuk keperluan tamu hotel, seperti untuk dalam kamar, restoran, *coffee shop*, *banquet*, dan sebagainya adalah *food and beverage product department*. *Food and beverage department* dibagi menjadi dua divisi sesuai dengan tugasnya masing – masing, yaitu bagian pelayanan (*food and beverage service*) dan bagian produksi (*food and beverage product department*) ini berperan dalam penjualan makanan dan minuman di hotel. Departemen ini mempunyai tanggung jawab mulai dari perencanaan menu, pemilihan bahan makanan, pengolahan, sampai menyajikan makanan untuk tamu. Dalam

departemen ini terdapat dua bagian, yaitu: a) *Food and Beverage Service Departement*. Departemen ini mempunyai tugas melayani tamu dengan menyajikan makanan dan minuman yang diminta oleh tamu. b) *Food and Beverage Product Departement*. Departemen ini mempunyai tugas utama mengolah makanan dan minuman yang dibutuhkan tamu. Makanan dan minuman yang dihasilkan memiliki berbagai macam dan jenis, sehingga departemen ini masih terbagi lagi menjadi berberapa sub unit yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung operasional berjalan dengan lancar, antara lain:

a. Cold Kitchen

Section ini berada di dalam *food and beverages product* yang bertanggung jawab menyajikan dan mengolah berbagai macam *appetizer*. Mulai dari *dressing*, *salad*, dan *slice fruits* semua dilakukan oleh *cold kitchen*.

b. Main Kitchen

Section ini merupakan dapur utama yang bertanggung jawab terhadap *main course*, *soup*, dan *sauce*. *Section* ini terletak di belakang *restaurant*, bertujuan untuk memudahkan menyediakan makananan di *restaurant*. *Main kitchen* juga menangani pesanan *ala carte* dari *restaurant* atau *room service*.

c. Pastry Kitchen

Section ini berperan penting dalam pembuatan hidangan penutup yang ada di hotel yang tugas utamanya mengolah, menyiapkan, dan menghias makanan penutup atau *dessert*. Menurut Adjab (2007 :87) dalam bukunya *Management Pengolahan Kue dan Roti*, *pastry* adalah bagian dari *food product* atau *kitchen*

yang ada dalam lingkup *food and beverage department* yang mempunyai tugas dalam pembuatan *dessert* atau makanan penutup, *snack* atau makanan pengiring minuman seperti kue dan roti.

d. *Banquet Kitchen*

Pada dasarnya *section* ini hampir mempunyai tugas yang sama dengan *main kitchen*, tetapi *banquet kitchen* lebih berfokus untuk mengolah dan menyiapkan makanan untuk *event-event* besar yang diadakan di hotel yang biasa disebut *buffet*.

1.5.2 *Pastry*

Menurut KBBI, *Pastry* adalah toko yang mengkhususkan diri pada pembuatan roti dan kue-kue dari Prancis. Namun menurut Faridha (2008:248) *Pastry* adalah hasil dari campuran bahan tepung terigu, telur, mentega, dan pembuatan *pastry* mengacu kepada berbagai adonan. *Pastry* atau *patiseri* berasal dari bahasa Perancis "*Patisserie*" yang berarti kue-kue. *Pastry* merupakan jenis olahan makanan yang umumnya berasa manis yang melewati tahap pembakaran dan mengandung lemak. Jenis makanan yang dihasilkan *pastry* ini biasanya disajikan untuk hidangan penutup.

Menurut Abjad (2007:163) dalam buku yang berjudul *Pastry Crash Crouse* yang menyatakan *Pastry* adalah bagian dari *food and beverage department* dibawah naungan *food product* yang memiliki tugas dalam mengelola *dessert, cake, dan bread*. Adapun menurut Bartono (2005:164) *pastry*

merupakan bagian dari dapur yang bertugas memproduksi berbagai jenis roti, *cake*, dan *dessert*.

Di industri perhotelan, *pastry* menjadi salah satu *section* yang memiliki tugas membuat atau mengolah makanan, khususnya makanan penutup atau *dessert*. Adjab (2007:4) mengatakan dalam suatu hotel yang besar, untuk menjaga kualitas produk dan efisiensi kerja *pastry section* masih dibagi lagi menjadi dua bagian, yaitu *Pastry* dan *Bakery*. *Pastry* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas ketersediaan produk seperti *dessert* yang sering disebut makanan penutup atau makanan pencuci mulut seperti *cake*, *pudding*, *ice cream* dan *pie* yang memiliki fungsi menetralsir rasa makanan yang di konsumsi sebelumnya. *Pastry* juga bertanggung jawab atas ketersediaan berbagai macam *snack* atau makanan kecil seperti beberapa jajanan pasar yang akan dihidangkan pada *event* tertentu atau biasa disebut dengan istilah *coffee break*. Kemudian bagian *bakery*, *bakery* memiliki tanggung jawab dalam pembuatan berbagai jenis bread atau roti di hotel.

Di dalam *pastry section* selain mengolah makanan penutup, *section* ini juga melakukan menghias *cake*, roti, *cookies*, coklat, dan produk-produk *dessert* lainnya. Untuk memenuhi kepuasan tamu, *pastry section* selalu menjadikan kualitas dan rasa yang utama dan sangat diperhatikan salah satunya adalah pemilihan bahan baku yang akan diolah. Adjab Subagjo (2007:166) menyatakan dalam pembuatan produk *pastry* dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas baik, antara lain berupa bentuk, warna, volume, rasa, kebersihan, maupun nilai gizinya.

Dalam pengertian diatas dapat disimpulkan *pastry* adalah bagian dari dapur yang bertugas khusus untuk membuat roti, *cake*, dan *dessert*. Dalam kerja *pastry section* memiliki dua bagian pokok, yaitu bagian *pastry* yang memproduksi *cake* dan *dessert*, sedangkan bagian *bakery* memproduksi beragam produk roti. Produk *pastry* dan *bakery* yang berkualitas dapat dicapai dengan pemilihan bahan baku yang berkualitas.

1.5.3 Pengertian Kualitas Produk

Kualitas produk menjadi paling utama yang harus diperhatikan dalam melakukan produksi, sehingga para karyawan bisa menghasilkan produk dengan berkualitas tinggi dan terbaik. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:283) arti dari kualitas produk adalah kemampuan produk dalam mempresentasikan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, rehabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk juga atribut lainnya. Assauri (2002: 48) menyatakan bahwa kualitas produk dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menentukan bahwa kualitas produk dapat memenuhi tujuannya untuk meningkatkan jumlah penjualan. Kotler (2002:29) mengatakan tentang tujuan kualitas produk sebagai berikut: 1) melakukan upaya agar barang hasil produksi dapat mencapai standar yang telah ditetapkan. 2) Melakukan agar biaya inspeksi dapat menjadi serendah mungkin. 3) Memperkecil biaya desain dari produk tertentu. 4) Memperkecil biaya produksi. Menurut Bartono, PH, SE & Ruffino E.M (2010:181) makanan yang diproduksi harus berkualitas tinggi. Tercipta kualitas sejak dari bahan baku yang dibeli, disimpan, dan kemudian diolah. Mata

rantai kualitas dimulai dengan mekanisme sebagai berikut: 1.) Pembelian oleh bagian Purchasing. 2.) Penerimaan di bagian *Receiving*. 3.) Penyimpanan di *store*. 4.) Pengeluaran dari *store*. 5.) Pembersihan serta persiapan di *kitchen*. 6.) Proses produksi. 7.) Penyajian di Restoran

1.5.4 Dimensi Kualitas Produk

Menurut Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd (2005:422) Menentukan dimensi kualitas produk, dapat melalui beberapa dimensi yaitu: 1) *Performance* adalah berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk. 2) *Durability* adalah berapa lama umur produk bertahan sebelum masa yang ditentukan harus diganti. 3) *Conformance to specification* adalah sejauh mana produk memenuhi spesifikasi cacat produk. 4) *Feature* adalah karakteristik produk yang dirancang untuk memaksimalkan fungsi produk yang menjadikan konsumen tertarik pada produk. 5) *Reliability* adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan sempurna atau tidak dalam kurun waktu tertentu. 6) *Aesthetics* adalah hubungan dengan bagaimana penampilan produk yang menarik atau *eye catching*. 7) *Perceived quality* adalah hasil dari penggunaan pengukuran yang secara tidak langsung, karena kemungkinan konsumen kekurangan informasi atas produk.

1.5.5 Bahan Baku Pastry

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI nomor 28 tahun 2004, bahan pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun yang tidak diolah, yang diperuntukan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan atau pembuatan makanan atau minuman. Adapun pengertian bahan baku pangan menurut Sunita A. (2001) adalah bahan yang dapat dijadikan masakan atau dapat diolah menjadi makanan. Bahan baku adalah bahan mentah yang akan diolah atau diproses menjadi barang matang yang akan dikonsumsi.

a) Jenis – Jenis Bahan Baku

Beberapa jenis bahan makanan yang sering digunakan dalam *kitchen* atau industri *food product* terutama *pastry* sebagai berikut:

1. Tepung terigu

Tepung terigu juga memiliki kekuatan untuk menghasilkan roti dengan volume yang besar dan tekstur yang halus. (Rustandi, 2011) menyatakan gandum yang telah diolah menjadi tepung terigu, dapat digolongkan menjadi 3 tingkatan yang dibedakan berdasarkan kandungan protein yang dimiliki yaitu:

a. *Hard flour* (kandungan protein 12% – 14%)

Tepung ini mudah dicampur dan difermentasikan, memiliki daya serap air tinggi, elastis, dan mudah digiling. Jenis tepung ini cocok untuk membuat produk seperti roti, mie, dan pasta.

b. *Medium flour* (kandungan protein 10,5% – 11,5%)

Tepung ini cocok untuk membuat adonan dengan tingkat fermentasi sedang, jenis tepung ini biasa digunakan untuk produk seperti seperti donat, *cake*, dan muffin.

c. *Soft flour* (kandungan protein 8% – 9%)

Tepung ini memiliki daya serap rendah, sukar diuleni, dan daya pengembangan rendah. Tepung ini biasa digunakan untuk mengolah produk seperti kue kering, biskuit, dan pastel.

tepung terigu memiliki beberapa karakteristik Untuk memastikan tepung terigu yang akan digunakan berkualitas baik dapat dilihat dari warna tepung, tepung yang memiliki kualitas bagus memiliki warna putih.

2. Lemak

Lemak yang umum digunakan dalam pembuatan produk *pastry* dan *bakery* adalah lemak yang berasal dari tumbuh-tumbuhan dan lemak yang berasal dari hewan. Lemak yang baik dapat menstabilkan adonan dan membuat adonan menjadi *homogeny* saat proses pencampuran (Lamadlaw, 2004). Lemak dibagi menjadi dua jenis yaitu:

a) Mentega

Mentega terbuat dari lemak hewani yang mengandung 82% lemak dan 16% susu. Mentega memiliki aroma yang harum, sehingga banyak digunakan sebagai campuran bahan pembuatan kue untuk menambah nilai sensorisnya. Mentega mempunyai aroma yang khas serta titik leleh yang rendah. Selain sebagai bahan untuk pembuatan *cake* dan *pastries*, mentega cocok digunakan sebagai bahan pembuat *puff pastry*, karena adonan akan menjadi kaku dan stabil selama dalam proses *rolling* dan *folding* (Farida dkk, 2008 dalam Reski 2013).

b) Margarin

Margarin merupakan pengganti mentega dengan, rupa, bau, konsistensi, rasa, dan nilai gizi yang hampir sama. Jenis lemak margarin tidak memiliki rasa dan aroma khas seperti mentega karena terbuat dari lemak nabati. Memiliki kandungan air sekitar 16% dan memiliki titik leleh yang cukup tinggi sekitar 37-42°C yang membuat margarin aman disimpan dalam suhu ruang.

3. Telur

Telur sebagai salah satu bahan makanan yang memiliki sumber protein hewani dan memiliki cita rasa yang lezat dan bergizi tinggi. Menurut Suswono dan Sedyaningsih, (2010). Telur memiliki komposisi zat gizi yang lengkap. Telur juga berfungsi dalam aneka ragam pengolahan. Umumnya telur yang dikonsumsi berasal dari jenis unggas, seperti ayam, bebek, burung puyuh dan angsa (Astawan, 2004; Hasym, 2016). Rismayanti (2016). Menyatakan telur sebagai bahan makanan yang memiliki manfaat dalam berbagai macam keperluan, antara lain sebagai berikut:

- a) Bahan penambah cita rasa
- b) Bahan pengembang
- c) Bahan pengempuk
- d) Bahan pengental
- e) Bahan perekat/ pengikat
- f) Bahan penambah unsur gizi
- g) Bahan penstabil suspense
- h) Bahan penggumpal

Menurut Anni Faridah, (2008:300) telur yang baik digunakan adalah telur yang segar (pH 7 – 7,5), tidak dalam kondisi dingin, dan tidak rusak/pecah sebelum dipakai. Sebelum digunakan telur harus dikocok terlebih dahulu.

4. Gula

Gula merupakan bahan makanan yang fungsinya untuk penambah rasa manis. Menurut Darwin (2013), gula terbagi beberapa jenis, berikut di bawah ini:

a) Gula pasir

Gula ini mudah dijumpai biasa digunakan dalam penambah rasa manis pada makanan dan minuman. Gula ini berasal dari cairan sari tebu. Setelah dikristalkan, sari tebu akan mengalami kristalisasi dan berubah menjadi butiran gula berwarna putih bersih atau putih agak kecoklatan (*raw sugar*).

b) Gula *Icing* atau *Icing Sugar*

Gula ini memiliki tekstur yang halus dan dalam jenis gula putih. *Icing sugar* merupakan campuran dari gula pasir yang digiling hingga halus sehingga terbentuk tepung gula dan ditambahkan tepung maizena agar tidak mudah menggumpal.

c) *Brown sugar*

Gula ini terbuat dari tetes tebu, namun dalam proses pembuatannya dicampur dengan *molase* sehingga menghasilkan gula berwarna kecoklatan. *Brown sugar* dibagi dua yaitu *light brown sugar* dan *dark brown sugar*. *Light brown sugar* biasanya digunakan dalam pembuatan kue, seperti membuat *butter scotch* dan kondimen.

d) Gula Merah

Gula merah terbuat dari air sadapan bunga pohon kelapa atau air nira kelapa, sering juga disebut dengan gula jawa. Teksturnya

berupa bongkahan berbentuk silinder dan berwarna coklat, biasanya digunakan dalam bahan pemanis makanan dan minuman dengan cara diiris tipis.

5. Ragi (*yeast*)

Menurut Mudjajanto Eddy Setyo dan Lilik Noor Yulianti (2009:24). Ragi merupakan bahan pengembang adonan dengan produksi gas karbondioksida. Dalam pembuatan roti, ragi berasal dari mikroba jenis *Saccharomyces Cerevisiae*. Ragi mempunyai fungsi dalam pembuatan roti sebagai pengembang adonan dan membantu terbentuknya aroma dan rasa.

6. Garam (*Salt*)

Garam disebut juga dengan nama *sodium chloride*. Garam memiliki fungsi sebagai peranan penting dalam membangkitkan rasa lezat dan aroma dalam adonan. Selain itu garam menjadi pengontrol bekerjanya ragi dalam adonan, karena itu penggunaan garam harus tepat ukurannya.

7. Susu (*Milk*)

Susu sebagai penambah nilai gizi, membangkitkan rasa, dan aroma pada adonan yang mengandung protein, gula, dan mineral. Jenis susu yang biasa digunakan untuk produk *cake* antara lain, susu kental manis, susu bubuk, dan *fresh milk*. Selain itu susu mampu menjaga cairan, dan membantu mengontrol kerak *cake*.

8. *Bread Improver*

Bread improver digunakan dalam pembuatan roti yang memiliki fungsi membuat hasil roti menjadi lembut dan halus. Selain itu *bread improver* mempunyai fungsi lain, yaitu dapat membantu *yeast* atau ragi dalam hal produksi gas, sehingga menjadi lebih mengembang dan mampu membantu *gluten* menahan kerangka roti yang mengembang.

9. Air (*Water*)

Air merupakan komponen penting dalam bahan makanan. Air dapat mempengaruhi bentuk, tekstur, dan rasa makanan. Menurut Anni Faridah dkk (2008) Air berfungsi sebagai pelarut dan berpengaruh pada kepadatan adonan. Air juga dapat mengembangkan protein dalam tepung yang bertindak menahan gas dari *baking powder*.

10. Coklat

Menurut Kelishadi (2005) coklat merupakan produk makanan yang bahannya terdiri dari pasta coklat, gula, lemak kakao, dan beberapa jenis bahan tambahan citarasa. Coklat sendiri memiliki beberapa jenis seperti:

- 1) *Couverture Chocolate* adalah coklat yang mengandung lemak coklat,

chocolate mass dan memiliki rasa cenderung pahit dan harganya mahal. 2) *Compound Chocolate* terbuat dari komposisi yang hampir sama dengan *couverture chocolate*, namun *cocoa butter* yang terkandung diganti oleh lemak nabati yang murah seperti minyak kelapa.

Pemilihan bahan baku sangat penting dalam pembuatan produk *pastry*, agar menghasilkan produk yang mempunyai kualitas terbaik. Selain itu pemilihan bahan baku juga berguna agar bahan baku dapat diolah, bahan baku harus memenuhi berbagai syarat yang telah ditetapkan. Adapun syarat pemilihan bahan baku Menurut Bartono, PH,SE & Ruffiono E.M (2010:65) , yaitu : 1) Memenuhi standar spesifikasi pembelian yang telah ditetapkan hotel. 2) Memiliki identitas yang jelas mengenai asal negara bahan tersebut. 3) Memiliki ukuran atau takaran yang jelas tentang bahan. 4) Bahan baku harus bersih dan rapi dari kemasan. 5) Memiliki kejelasan tentang cara penyimpanannya.

b) Penyimpanan Bahan Baku

Selain untuk menjaga kualitas, penyimpanan sangat berpengaruh agar bahan baku tetap steril dan kandungan gizi tetap terjaga dengan baik. Penyimpanan bahan makanan adalah suatu tata cara menata, menyimpan, memelihara jumlah, kualitas, dan keamanan bahan makanan kering dan segar di gudang bahan makanan kering dan dingin/beku. Tujuan dari penyimpanan adalah agar tersedianya bahan makanan yang siap digunakan dalam jumlah dan kualitas yang tepat sesuai dengan kebutuhan (DEPKES RI, 2013). Adapun pendapat dari Mahsum dan Murdana (2014:59) mengatakan bahwa penyimpanan bahan makanan meliputi: 1) Jenis alat penyimpanan yang tepat sesuai bahan makanan yang disimpan. 2) Suhu yang seharusnya diterapkan. 3) Cara menyusun dan menempatkan barang. 4) Alat atau wadah bahan makanan yang dimaksud. 5) Kebersihan alat penyimpanan dan sekitarnya. 6) Lama maksimum penyimpanan. 7) Penutupan atau pembungkusan bahan agar tidak tercemar. 8) Pemilahan dalam menata bahan.

Sedangkan Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 sebagai berikut: Tempat penyimpanan bahan makanan harus terhindar dari kemungkinan kontaminasi baik oleh bakteri, serangga, tikus dan hewan lainnya maupun bahan berbahaya. Penyimpanan harus memperhatikan prinsip *first in first out (FIFO)* dan *first expired first out (FEFO)*, yaitu bahan makanan yang disimpan terlebih dahulu dan yang mendekati masa kadaluarsa

dimanfaatkan atau digunakan lebih dahulu. Tempat atau wadah penyimpanan harus sesuai dengan jenis bahan makanan, contohnya bahan makanan yang cepat rusak disimpan dalam lemari pendingin dan bahan makanan kering disimpan ditempat yang kering dan tidak lembab. Penyimpanan bahan makanan juga harus memperhatikan suhu penyimpanan yang sesuai dengan jenis makanan tersebut.

1.5.6 Upaya Meningkatkan Kualitas Produk *Pastry*

Menurut Siagian (2004) menyatakan bahwa strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Dari pendapat tersebut dapat dinyatakan bahwa strategi sangat penting dilakukan oleh manajemen agar suatu organisasi dapat mencapai tujuan bersama. Tujuan *Pastry section* adalah untuk membuat produk yang berkualitas dan memiliki cita rasa yang tinggi, sehingga dapat memuaskan para konsumen. Dalam pelaksanaannya, *pastry section* tidak lepas dari penerapan SOP yang telah dibuat oleh manajemen. Selain menerapkan SOP, staf *pastry* juga harus mengembangkan produk-produk yang belum dikuasai. Staf *pastry* juga harus mampu mengatasi segala kendala yang ada pada *pastry section*, sehingga dapat memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen kaitannya dalam *pastry* terletak pada dua faktor, diantaranya *garnish* atau tampilan produk serta pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, upaya *pastry section* untuk meningkatkan kualitas produk dengan cara menerapkan SOP dan memberikan pelayanan terbaik.

Dari teori-teori diatas dapat disimpulkan bahwa pemilihan bahan baku untuk *pastry* sangat berpengaruh pada produk yang akan dihasilkan. Kesalahan dalam memilih bahan untuk mengolah produk dapat berdampak fatal pada kualitas dari produk tersebut.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan jadwal penelitian

1 Subjek

Yang dijadikan subjek dalam penelitian ini adalah

Pastry Section di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur

2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di *kitchen* pada Hotel Novotel Samator Surabaya Timur yang berlokasi di Raya Kedung Baruk No 26-28, Kedung Baruk, Kec Rungkut, Kota SBY, Jawa Timur 60298

3 Alasan Memilih Lokasi Penelitian

Alasan pemilihan Hotel Novotel Samator Surabaya sebagai tempat dilakukannya penelitian karena Hotel Novotel Samator merupakan internasional *chain* bintang empat dan menjadi bagian dari Accor Group. Selain itu, letak hotel yang strategis dan mudah dijangkau.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei
		2019	2020	2020	2020	2020	2020
1	Persiapan Penelitian						
2	Pelaksanaan Penelitian						
3	Penulisan Laporan Penelitian						
4	Penyerahan Laporan Penelitian						

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Ada berbagai macam teknik yang digunakan untuk penelitian ini. Pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan bukti-bukti data yang dapat dijadikan bahan penyusunan penelitian sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan bertemu tatap muka dengan dua orang yang bertukar informasi melalui tanya jawab.

2. Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap situasi yang terjadi pada obyek sebenarnya.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dari dokumen-dokumen yang dipublikasikan dari yang berwenang, agar data yang didapatkan nyata terhadap obyek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013:240), dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang.

4. Kepustakaan

Pengumpulan data melalui buku, karya ilmiah, tesis dan internet yang digunakan untuk data pustaka penulisan.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2007).

Hasil penelitian data yang diperoleh melalui proses wawancara, dan studi kepustakaan diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Data penelitian yang telah diperoleh harus diseleksi terlebih dahulu.
2. Memilih jenis data primer, data sekunder, dan data penunjang/pendukung yang didapat melalui wawancara dari hotel tempat dilaksanakannya penelitian tersebut.
3. Hasil data dan informasi yang diperoleh kemudian dikelompokkan untuk mengetahui penting atau tidaknya data yang telah didapat tersebut.
4. Hasil data-data tersebut kemudian dianalisa dan dikelompokkan sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang dapat membantu dalam pemecahan suatu masalah dan dapat dibuat kesimpulan.