

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. 1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata adalah salah satu kegiatan yang menjadi sumber penghasilan bagi negara juga merupakan salah satu penyumbang terbesar devisa negara. Indonesia merupakan negara yang sangat beruntung karena mempunyai banyak gugus pulau cantik dan indah serta menawarkan keindahan alam yang ditawarkan kepada wisatawan sehingga ini adalah potensi yang baik yang dimiliki untuk mengembangkan industri pariwisatanya serta dapat menarik daya wisatawan dari mancanegara. Telah kita sepakati Indonesia memiliki banyak tujuan lokasi wisata yang indah ditambah dengan kekayaan budaya yang sangat beragam yang dimiliki oleh tiap daerah di berbagai kota di Indonesia mulai dari Provinsi Aceh dengan kota Sabang sampai Provinsi Papua dengan distrik Merauke. Mengetahui akan hal ini pemerintah Indonesia berusaha untuk membangun infrastruktur mulai dari sarana yang dapat dipakai untuk mencapai tujuan serta prasarana sebagai guna menjembatani keberlangsungan berbagai macam kegiatan pariwisata mulai dari membangun akses jalan yang memadai menuju tempat wisata hingga memperindah objek wisata demi kenyamanan bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2019) pertumbuhan pendapatan devisa pariwisata Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.



**Gambar 1. 1** Pendapatan Devisa Indonesia dari Industri Pariwisata (2009-2019)

Sumber : [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) (tahun 2019)

Pariwisata adalah suatu industri yang dapat dengan cepat memperlihatkan pertumbuhan ekonomi dan sebagai penyedia lapangan pekerjaan. Serta meningkatkan penghasilan, dan juga dapat memupuk sektor produksi yang lain. “Pariwisata adalah sektor yang cukup kompleks, pariwisata menumbuhkan industri secara pesat, memajukan industri, meningkatkan industri lain seperti industri cinderamata, kerajinan tangan, transportasi, dan penginapan” (Prof. Salah Wahab, 1996). Sedangkan pengertian “Pariwisata dengan kata lain adalah kegiatan yang mengharuskan orang yang sementara waktu melakukan perjalanan dari tempatnya berasal menuju tempat lain, untuk menikmati liburan agar tercapainya angan-angan, kebahagiaan, dan kegembiraan” menurut (Yoeti, 1996).

Kegiatan pariwisata tak luput dari segala sektor usaha pariwisata dan aspek penunjang lainnya yaitu menyediakan barang maupun jasa yang dibutuhkan oleh wisatawan. Pasalnya pariwisata membutuhkan banyak aktivitas yang terkait dalam

pengelolaan wisata. Aktivitas yang menjadi pendukung pariwisata antara lain usaha perhotelan atau penginapan, kuliner, *travel*, kerajinan atau cinderamata dan atraksi. Secara umum hubungan antara industri pariwisata dengan industri perhotelan atau penginapan saling berkaitan. Lawson (1976) menyatakan definisi “Hotel merupakan akomodasi tempat tinggal untuk wisatawan umum ditambah dengan beberapa fasilitas pendukung seperti memberi pelayanan jasa kamar, menyediakan berbagai macam makanan serta minuman dan sarana lainnya yang berada di hotel tersebut namun dengan menggunakan syarat pembayaran yang sudah ditentukan”. Sedangkan menurut (*American Hotel and Association*) “Hotel merupakan suatu akomodasi yang dengan sengaja dibuat untuk pelancong dengan mengunggulkan fasilitas seperti kamar, makan dan minum serta pelayanan lainnya yang berada di hotel tersebut”.

Industri perhotelan memiliki peran penting dalam mengembangkan pariwisata oleh sebab itu industri perhotelan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu daerah dalam mengembangkan potensi wisatanya. Selain di daerah yang menawarkan wisata sebagai komoditas andalannya, hotel juga banyak berdiri di kawasan perkotaan seperti Bandung, Jakarta, Surabaya, Medan, Semarang, Yogyakarta, Bali, serta kota-kota lain. Dalam hal ini tentunya pasar yang dituju bukan lagi para wisatawan atau pelancong, melainkan orang yang berpergian jauh dari rumah bertujuan untuk bisnis. Fasilitas yang ditawarkan hotel di kota berbeda dengan hotel di daerah wisata atau daerah yang memiliki ekonomi serba kecukupan, pembangunan industri hotel menyesuaikan kebutuhan masyarakat atau konsumen. Hotel di kota cenderung lebih menjual *meeting room* untuk

kepentingan bisnis, *meeting* perusahaan, dan seminar. Melihat kondisi seperti ini bukan berarti kamar yang dijual hotel tidak laku, justru semakin banyak *meeting room* yang disewa semakin banyak juga kamar yang terjual. Biasanya, tamu yang menyewa *meeting room* juga membeli produk makanan yang ada di hotel. Peran hotel yaitu dapat menunjang pelanggan yang sedang melakukan perjalanan bisnis maupun wisatawan yang akan menginap untuk mengunjungi suatu daerah tujuan wisata yang membutuhkan penginapan, makanan dan minuman, jasa, fasilitas serta hiburan. Usaha perhotelan saat ini sedang berkembang pesat. Peran hotel dalam pembangunan pariwisata sangat strategis, Dari berbagai ulasan diatas memicu banyak investor yang berkompetisi untuk membangun hotel.

Menurut (Agus Sulastiyono, 2006) “Hotel yaitu suatu akomodasi tempat menginap yang berisi berbagai macam fasilitas seperti jasa kamar, makanan dan minuman, *laundry* milik hotel yang ditujukan kepada pengunjung dan bisa dimanfaatkan serta juga digunakan. Berdasarkan keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No KM 34HK103/MPPT (1987) menyatakan bahwa “hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan seperti penginapan, penyedia makanan dan minuman dan jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola dengan cara komersil”.

Dengan berkembangnya industri perhotelan di Indonesia. Industri perhotelan merupakan industri yang terdiri dari *department-departement* yang menghasilkan tiap produk dan jasa yang berbeda, harus saling bekerja sama dan tidak dapat berdiri sendiri. Beberapa *department* dapat dikelompokkan menjadi

dua yaitu *back office* dan operasional. Kemudian *back office departement* dapat di bagi menjadi beberapa bagian yaitu *Purchasing, Finance, Sales and Marketing* dan *Human Resource Departement (HRD)*. Sedangkan bagian operasional yaitu diantaranya ada *Front Office, Housekeeping, dan Food and Beverage Departement*. *Food and Beverage Departement* merupakan salah satu bagian operasional di hotel yang bertujuan mengurus kebutuhan tamu perihal makanan dan minuman dan kebutuhan lain yang terkait, para tamu yang berada di hotel ataupun tamu yang tidak menginap di hotel tersebut serta dijalankan secara *profitable* (menguntungkan) serta kompeten. Departemen *food and beverage* sangat dibutuhkan industri hotel untuk memberikan jasa dan pelayanan berupa makanan dan minuman yang dibutuhkan tamu, dalam melaksanakan tugasnya *Food and Beverage* terbelah menjadi dua bagian yang berhubungan serta harus saling berkolaborasi dalam menjalankan tugasnya yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

*Food and Beverage Departement* di hotel mempunyai fungsi yang sangat berpengaruh karena kinerja serta peluang yang didapatkan melalui departemen *food and beverage departement* dapat menambah nilai *review* hotel dan meningkatkan *revenue* (keuntungan) yang banyak dalam operasional hotel itu sendiri, sehingga dengan *review* yang lebih baik dapat meningkatkan peminatan pelanggan dan memungkinkan mereka berkunjung ke hotel tersebut. *Food and Beverage Product* “merupakan bagian yang bertugas membuat, memasak, serta menyuguhkan hidangan untuk kebutuhan utama berada di hotel, baik untuk tamu, *room service, restaurant, makanan karyawan dan sebagainya*” (Rachman Arief

Abd, 2005). Di dalam *Food and Beverage Product* terdapat struktur organisasi dari yang paling atas hingga paling bawah *Head Chef, Sous Chef, CDP( Chef De Partie), Demi Chef, Commis 1, Commis 2 dan Cook Helper*. Pada observasi lapangan, ditemukan kasus seperti beberapa *cook helper* yang baru masuk di *kitchen* tidak mengetahui peran kerjanya sebagai *cook helper* di *kitchen*, salah satu contoh peran seorang *cook helper* yaitu ketika baru masuk operasional kerja di *kitchen* tidak mengetahui apabila sudah berada di *kitchen* harus mengerjakan bagian mana dan apa yang harus dikerjakan, tidak mengetahui cara mengolah makanan dan memotong sayur yang benar di *kitchen*. Dimana hal itu seharusnya tidak terjadi, karena bisa mengakibatkan kerugian dan kesalahgunaan pada penggunaan jenis bahan makanan dan kinerja di hotel kurang maksimal. Pada saat berada di lapangan khususnya di *kitchen* benar-benar harus bekerja secara profesional dan benar. Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik mengajukan judul Tugas Akhir yang berjudul “Peran kerja *cook helper* dalam meningkatkan kinerja di *main kitchen* Hotel Fairfield by Marriott Surabaya”.

## 1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, penulis memutuskan untuk memilih judul Tugas Akhir yaitu Bagaimana peran kerja *cook helper* dalam meningkatkan kinerja di *main kitchen* Hotel Fairfield by Marriott Surabaya ?

### **1. 3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui bagaimana peran kerja *cook helper* di *main kitchen* Hotel Fairfield by Marriott Surabaya
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan kinerja *cook helper* di *main kitchen* Hotel Fairfield by Marriott Surabaya
3. Sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar (A.Md)
4. Memberikan informasi mengenai peran kerja *cook helper* dalam meningkatkan kinerja di *main kitchen* hotel Fairfield by Marriott Surabaya.

### **1. 4 Manfaat**

Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan agar bisa memberikan manfaat pada beberapa pihak antara lain bagi penulis, program studi, perusahaan tempat berlangsungnya praktik kerja lapangan, dan bagi pembaca:

#### **a. Manfaat Bagi Penulis**

1. Menciptakan rasa tanggung jawab, profesionalisme serta kedisiplinan yang ditentukan oleh perusahaan dan kebutuhan dunia kerja.
2. Meningkatkan kreativitas serta pengembangan minat di bidang perhotelan.
3. Menambah pendapat dan pandangan di bidang perhotelan khususnya *food and beverage*.
4. Menambah dorongan kepada mahasiswa untuk melakukan pekerjaan yang efisien serta benar.

**b. Manfaat Bagi Fakultas**

Menjalin kerja sama antara Diploma-III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga dengan Hotel Fairfield by Marriott Surabaya dalam hal penempatan magang kerja di industri perhotelan.

1. Meningkatkan sumber daya manusia Universitas Airlangga khususnya di bidang Manajemen Perhotelan.
2. Semakin di kenalnya Universitas Airlangga khususnya Program Studi D-III Manajemen Perhotelan.

**c. Manfaat Bagi Subyek Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

1. Adanya kerja sama yang saling menguntungkan antara industri hotel dengan institusi pendidikan, sehingga industri hotel dapat dikenal secara luas.
2. Mendapat sumber daya manusia tambahan dari para mahasiswa yang membutuhkan tempat untuk praktik kerja lapangan yang berguna untuk membantu pekerjaan disetiap sektor operasional maupun back office hotel setiap harinya.
3. Dapat memperluas jaringan kemitraan dan menambah rekan kerja baru.

**d. Manfaat Bagi Pembaca**

1. Dapat menjadi sumber informasi baru mengenai *Food and Beverage Product* khususnya di *Main Kitchen/Hot Kitchen*.
2. Dapat menjadi referensi bacaan bagi pembaca yang ingin mencari informasi untuk tugas atau hanya sekedar menambah wawasan.



3. Memberikan pengetahuan dan pengertian tentang peran *cook helper* di *kitchen*.

## 1. 5 Tinjauan Pustaka

### 1.5 1 Hotel

Meringkas dari pendapat Sulastiyo (2011:5) “hotel adalah suatu usaha komersial yang melakukan aktivitas di bidang jasa pelayanan serta dijalankan dan diawasi oleh *owner* hotel dan menyediakan berbagai fasilitas, makanan, minuman dan tempat tidur untuk orang atau pengunjung yang sedang bepergian dengan membayar jumlah tertentu serta wajar sesuai dengan fasilitas yang diterima dan telah disetujui.”

### 1.5 2 *Kitchen* atau *Main Kitchen*

Pengertian *kitchen* menurut Sihite (2000:14) “Dapur merupakan ruangan yang didesain khusus dan ditujukan untuk mengolah suatu hidangan entah itu makanan atau minuman. Dapur sering di jumpai di restoran, di rumah makan, warung, maupun rumah”. Namun menurut Sudira (1994:1-4) “*kitchen is a room or other space (as well area or special building) with fasilitas for cooking*”. Dengan begitu dapat dipersingkat yaitu dapur adalah “ruangan yang memang diperuntukan khusus untuk memproses dan memasak.” Bartono, (2005:61) “Kegiatan *kitchen* sebagai bagian dari *Food and Beverage* meliputi dua aktivitas inti, yaitu persiapan dan produksi.” Berikut tugas dan tanggung jawab *staff* di *kitchen*:

1. Head chef
  - a. Mengelola *kitchen*.
  - b. Membuat *menu*.
  - c. Menyusun *standart recipe* beserta *food cost*.
  - d. Menyusun daftar *purchase order* (bahan-bahan).
  - e. Membuat perkiraan *forecast* yang akan dicapai.
  - f. Memimpin *staff* dan bawahannya.
  - g. Mengawasi jalannya operasional *kitchen*.
2. Sous Chef
  - a. Memastikan kelancaran pekerjaan didapur.
  - b. Menjaga koneksi baik dengan departemen lainnya.
  - c. Menyusun daftar pengadaan barang.
  - d. Membuat daftar *menu* sesuai dengan arahan *Head Chef*.
  - e. Menyusun target yang akan dicapai.
  - f. Melakukan perhitungan *cost*.
  - g. Mengontrol kebersihan *kitchen*.
  - h. Menyusun jadwal kerja.
  - i. Mengolah makanan di *kitchen*.
  - j. Bersedia menggantikan *Head Chef* apabila sedang berhalangan, *day off* (hari libur) atau sakit.
3. Chef De Partie' (CDP)
  - a. Memastikan berlangsungnya pekerjaan sehari-hari di setiap *section*.
  - b. Ikut membagi pekerjaan pada rekan lain.

- c. Memastikan bahwa *section kitchen* berjalan dengan baik.
  - d. Secara langsung turun tangan mengolah makanan.
  - e. Memberikan *training* secara berkala mengenai *food knowledge*.
  - f. Bekerja dibawah *sous chef*.
4. Demi Chef
- a. Mengawasi kelancaran tiap *section*.
  - b. Secara langsung turun tangan mengolah makanan.
  - c. Menjaga kualitas dan konsistensi menu.
  - d. Memastikan bahan baku makanan.
  - e. Memastikan pekerjaan tiap *section* berjalan lancar.
  - f. Bekerja dibawah arahan dari *Chef De Partie (CDP)*.
5. *Commis*
- a. Mempersiapkan bahan baku makanan.
  - b. Memasak makanan.
  - c. Memastikan lingkungan kerja bersih.
  - d. Membantu pekerjaan *Demi Chef*.
6. *Cook Helper* atau *Training*
- a. Mempersiapkan dan mengolah bahan baku dasar dengan arahan atasannya/*chef*.
  - b. Menyiapkan keperluan mengolah makanan.
  - c. Membantu menjaga kebersihan *area kitchen* dan kebersihan *utensil, utility, dan equipment*.

7. Steward
  - a. Menjaga seluruh *area kitchen* tetap bersih.
  - b. Menjaga *utility, utensil, dan equipment*.
  - c. Merawat alat-alat yang ada di *kitchen*.
  - d. *Preparation event (set up dan clear up)*.
  - e. Membersihkan *cutleries*.

### 1.5 3 **Pastry**

Bersumber dari Adjab Subagjo (2007) pada bukunya yang memiliki judul *Management Pengolahan Roti dan Kue*, “*Pastry* merupakan salah satu bagian dari *kitchen* yang didalamnya mempunyai tugas seperti membuat kue, roti, *snack* dan aneka macam *dessert*”. Roti, Kue dan *snack* di *pastry* ini dibagi menjadi 2 yaitu *modern* seperti *blackforest, cheesecake, red velvet*, serta banyak yang lain dan satunya adalah kue *traditional* seperti klepon, kue lumpur, putu ayu dan masih banyak yang lain.

### 1.5 4 **Cold Kitchen**

Bartono (2005 : 153) “*Cold Kitchen* adalah *section* yang mengolah semua makanan yang dingin seperti *appetizer, canape, salad, garnish, slice fruit, fruit basket* semua dikerjakan pada bagian *Cold Kitchen*.”

### 1.5 5 **Produk**

Kotler dan Keller (2009 : 4) menyatakan bahwa, “*product* merupakan suatu barang yang bisa ditawarkan ke *market* dengan catatan barang tersebut dapat

memenuhi harapan, kepentingan, dan keperluan *market* tersebut. Seperti *product* fisik, pelayanan, keahlian, pengetahuan, *event*, *venue*, data, dan gagasan atau konsep”. Fandy T berkata dibukunya (2008 : 88), “Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar yang bersangkutan”. Product dibagi menjadi dua yaitu :

#### 1. *Consumtion Product*

*Consumtion Product* merupakan *product* yang dari pembuatnya mendistribusikan produknya secara langsung ke pembeli *product* tersebut. Namun, pembeli *consumtion product* ini biasanya tidak menjualnya kembali ke *market* untuk mencari keuntungan.

#### 2. *Industrial Product*

*Industrial Product* merupakan *product* yang dibuat oleh pembuatnya lalu didistribusikan ke pembeli dengan maksud dijual kembali yang juga digunakan seperti *product* mentah yang nantinya diolah menjadi *product* baru siap pakai yang mempunyai harga lebih dari pembelian. Contohnya saus, kecap, gula, garam yang nantinya sebagai pelengkap masakan agar terasa lebih lezat.

### 1.5 6 **Kualitas**

David dalam Tjiptono (2006:52) “dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan tingkat baik buruknya atau mutu atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya

dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.”

### 1.5 7 Kinerja

Wibowo (2007:7) menyebutkan bahwa “kinerja berasal dari kata *performance* artinya hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung”. Ahli lain seperti Malayu S.P. sesuatu yang mempengaruhi *performance* dalam Hasibuan (2006:94) menyampaikan bahwa

“Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja”.

### 1.5 8 Penelitian Terkait

Penelitian yang telah dilakukan oleh Reza Taslim pada tahun 2018 (Taslim, Reza, 2018), yang berjudul Peranan Dan Tugas Cook Helper Hot Kitchen di Hotel Radisson Golf and Convention Center Batam. Elemen yang menjadi pembeda disini adalah pada penelitian sebelumnya hanya terfokus membahas peran dan tugas cook helper di kitchen. Sedangkan pada penelitian ini penulis menjelaskan secara luas dan mendalam mengenai peran *cook helper* dalam meningkatkan kinerja di *main kitchen* hotel Fairfield by Marriott Surabaya, Yakni peran *cook helper*, faktor yang mempengaruhi kinerja *cook helper* untuk dirinya sendiri dan departemen, *preparation product* bahan makanan yang diperlukan,

mengkomunikasikan dengan atasan mengenai operasional, dan cara meningkatkan kinerja *cook helper* di *main kitchen* hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Dalam penelitian sebelumnya tidak terlalu menjelaskan secara mendalam dan kompleks sehingga mengurangi pemahaman pembaca. Oleh karena itu penelitian ini menyempurnakan hasil dari penelitian sebelumnya.

## **1. 6    Prosedur Penelitian**

### **1.6 1   Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Lokasi yang penulis pilih yakni *Hotel Fairfield by Marriott Surabaya*, yang letaknya terdapat di Jalan Mayjend Sungkono Nomor 178, Dukuh Pakis, Kecamatan Dukuh Pakis, Kota Surabaya, Jawa Timur 60225, Telp (031) 99531955. Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan penelitian ini selama 6 bulan dan bermula pada tanggal 17 Desember 2019 hingga 17 Juni 2020 di *Hotel Fairfield by Marriott Surabaya*. Penulis tertarik memilih hotel ini dikarenakan hotel ini merupakan salah satu hotel *chain international* milik *Marriott* yang tergolong baru di Surabaya Barat. Serta penulis ingin manambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman mengenai hotel yang termasuk mewah ini yang berada di Surabaya Barat. Karena penulis melakukan penelitian dihotel ini memudahkan dalam hal mencari dan mengumpulkan data-data untuk keperluan ke dalam mencari ataupun mengumpulkan data – data untuk penunjang kegiatan penelitian untuk tugas akhir. Berikut adalah jadwal penelitian yang dilakukan penulis selama melakukan observasi lapangan.

NOVEMBER				DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI							
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				

**Tabel 1. 1 Jadwal kegiatan Praktik Kerja Lapangan**

Sumber : Data Pribadi

**Keterangan :**

- : Persiapan Praktek Kerja Lapangan
- : Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan
- : Penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan
- : Penyerahan Laporan Praktek Kerja Lapangan

**1.6 2 Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi & Partisipasi

Melakukan Observasi pada lokasi penelitian dan juga ikut berpasrtisipasi atau terjun langsung ke lapangan. Cara ini terkesan biasa namun efektif karena menekan biaya sekaligus melakukan pengamatan pada waktu yang bersamaan khususnya di bagian dapur.



## 2. Wawancara (*interview*)

Teknik wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data yang melalui rangkaian sesi percakapan yang dilakukan oleh beberapa pihak dengan pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara kepada narasumber secara langsung atau tatap muka. Penulis melakukan wawancara dengan *Head chef atau Executive Chef* atau *staff kitchen* yang dirasa dapat memberikan informasi yang akurat dan sebenarnya sewaktu melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di tempat penelitian.

## 3. Studi Pustaka

Penulis mengambil beberapa data dan informasi mengenai hal yang perlu untuk penelitiannya bisa melalui buku, jurnal, laporan, internet, skripsi, artikel, dan ada media lain yang berhubungan dengan informasi mengenai data yang yang dibutuhkan.

## 4. Dokumen

Dokumen dapat berbentuk tulisan maupun bentuk gambar, serta arsip tulisan terhadap kejadian masa lalu. Arsip ini dapat berwujud tulisan, catatan, gambar, maupun catatan kreasi dari orang lain. Dokumen yang telah digunakan penulis disini berupa foto, gambar, dan data-data tentang lokasi tempat penelitian..

### 1.6 3 Teknik Analisa Data

Sugiyono (2012:333) menyatakan bahwa “Analisa merupakan cara mengolah serta merangkai data secara sistematis dari data yang didapatkan melalui berbagai cara seperti wawancara, laporan atau catatan lapangan, dan dijabarkan ke dalam bagian-bagian, melakukan pengamatan, disusun membentuk

pola, memisahkan mana yang berguna kemudian dipelajari, maupun kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh penulis dan orang yang membaca”. Sedangkan menurut Miles and Huberman dikutip dari Sugiyono (2016 : 337) menyatakan bahwa “Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Pengumpulan data tersebut yaitu observasi, wawancara serta dokumentasi. Kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Kegiatan dalam analisis data mencakup data *reduction*, data *display*, serta *conclusion* atau *verification*”.

Penelitian kualitatif menurut (Martha dan Kresno, 2016) tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (*sample size*). Umumnya penelitian kualitatif menggunakan sampel kecil. Bahkan pada kasus tertentu menggunakan 1 informan saja. Setidaknya ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian. Pemilihan informan ini menggunakan jenis *Convenience sampling* yang mana dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan peneliti seperti menyesuaikan waktu, tenaga, dan biaya. Namun hasil yang diperoleh dengan cara ini seringkali dapat menyertakan informasi atau bukti yang cukup melimpah sehingga terkadang pengambilan sampel yang lebih canggih tidak diperlukan lagi.

Tahap-tahap penelitian kualitatif yang penulis terapkan yakni sebagaimana dikutip Miles dan Huberman pada (Sugiyono, 2012:334).

1. Langkah pertama adalah pengambilan data (*collection data*) pengambilan data merupakan tahapan lengkap dari kegiatan analisis data. Aktivitas

pengambilan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Langkah kedua adalah reduksi data (*data reduction*) reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis sewaktu di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, menulis dengan tujuan menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan atau tidak penting.
3. Langkah ketiga yaitu display data (*data display*) yaitu mendeskripsikan sekumpulan data informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Penyajian data disajikan dalam bentuk teks naratif, diagram, table, dan bagan.
4. Langkah keempat adalah merupakan verifikasi dan penegasan kesimpulan. (*conclusion drawing and verification*) yaitu kegiatan terakhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yakni menemukan data yang telah disajikan.