

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata semakin berkembang pesat seiring dengan laju perekonomian dunia, dimana hotel merupakan satu diantara jenis industri pariwisata yang memiliki peran penting dalam perkembangan dunia kepariwisataan khususnya di Indonesia (Yulianto *et al*, 2013).

Perkembangan dunia kepariwisataan ini membuat banyak munculnya keberadaan obyek wisata ataupun wisatawan yang akan berkunjung ke obyek wisata membutuhkan berbagai jenis akomodasi yang menunjang kegiatan tersebut antara lain hotel, *tour & travel*, usaha makanan dan minuman seperti restoran, *coffee shop, cafe*, bistro, kantin, *cafeteria, specialities restaurant* yang menjual makanan khas dari daerah tertentu, dan lain-lain (Sari, *et al*, 2015).

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menjadikan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan makan dan minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial (Novitasari *et al*, 2016). Sedangkan menurut Wijayanti *et al* (2014) mengemukakan bahwa hotel ialah salah satu dari jenis akomodasi yang menjadikan sebagian atau seluruh bangunannya sebagai sarana untuk menyediakan jasa untuk menginap, makan dan minum serta jasa seperti *meeting room*, *24 jam room service*, *business center*, *free wifi*, dan satu *ballroom* berkapasitas lebih dari 500 orang.

Hotel terdiri dari berbagai macam departemen yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap bidang pekerjaan tertentu. Salah satu departemen yang memberikan keuntungan besar adalah *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage production* adalah bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk kebutuhan tamu hotel, baik di kamar, restoran, kedai kopi, jamuan makan, jamuan karyawan (Lestari,2013).

Menurut Septiani (2017) *food and beverage* terdiri dari beberapa bagian di dalamnya yaitu *kitchen, pastry, cold kitchen dan steward*. Bagian ini dibagi dengan tujuan memfasilitasi operasi kerja di hotel, khususnya untuk berbagai jenis pengolahan makanan. Bagian *pastry* di sebuah hotel juga mempengaruhi perkembangan dunia kuliner sehingga banyak terbentuk kreativitas dari permintaan tamu.

Kota Palembang merupakan ibu kota provinsi yang memiliki banyak hotel dengan berbagai jenis fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan. Kepala BPD PHRI SUMSEL, Bpk Kurmin Halim menyatakan terdapat 4 (empat) hotel bintang 5 (lima) dengan fasilitas dan pelayanan terbaik yang dimiliki oleh Kota Palembang ialah The Alts, The Arista, Excelton dan Wyndham Opi Hotel Palembang. Wyndham Opi Hotel Palembang merupakan satu diantara hotel bintang 5 yang berada dalam kawasan komplek Opi Mall Jakabaring.

Berdasarkan pengamatan penulis, Wyndham Opi Hotel memiliki divisi *pastry* yang berperan sangat penting dalam kelancaran operasional hotel yang bertanggung jawab atas segala pengolahan berbagai jenis kue atau roti untuk

disajikan dalam hidangan *buffet*, makan siang atau makan malam serta fasilitas kamar pelengkap untuk tamu. Pemenuhan item dalam hal ini tidak lepas dari basic cake yaitu *sponge cake*. *Sponge cake* adalah salah satu jenis produk roti manis yang dicirikan oleh remahnya yang lembut dan aerasi serta dengan kerak berwarna tipis.

Produk ini diproduksi di seluruh dunia dan didekorasi dengan isian, warna, dan rasa yang berbeda untuk membuat berbagai jenis kue. Pada umumnya terkait dengan perayaan dan pertemuan, dan harus sesuai dengan standar kualitas tinggi yang dibutuhkan oleh konsumen. Kualitas kue bergantung pada banyak faktor seperti bahan yang digunakan untuk persiapan adonan, aerasi adonan, dan kondisi proses. Ada banyak laporan yang menyelidiki kualitas adonan kue yang menentukan kualitas akhir produk kue (Yang *et al*, 2010).

Sedangkan menurut pendapat Firdausa, (2020) menjelaskan Kualitas Sponge Cake memiliki perbandingan dengan tingkat kerumitan pembuatannya. Oleh sebab itu standar kualitas sangat dibutuhkan dalam pada pembuatan Sponge Cake yang baik guna membantu peningkatan mutu produk Sponge cake terutama pada produksi di industri.

Sani *et al* (2014) menyatakan bahwa memanggang merupakan tahap penting untuk produksi *sponge cake* yang prosesnya rumit dan memerlukan kondisi optimum bervariasi dengan jenis makanan yang disiapkan dan bahkan dengan formula khusus dalam jenis makanan. disebutkan bahwa sifat produk

akhir tidak hanya dipengaruhi oleh formulasi (pilihan dan jumlah bahan) tetapi juga oleh kondisi pengolahan.

Pada dasarnya, kondisi pengolahan mempengaruhi sifat pati dan protein dan kualitas makanan. Hal ini diakibatkan oleh panas yang dipindahkan ke dalam bahan pangan menyebabkan perubahan denaturasi protein dan gelatinisasi pati baik di dalam produk maupun permukaannya (Sani et al, 2014).

Chaiya et al (2011) berpendapat bahwa adonan diperoleh dengan mengaerasi campuran cair melalui pencampuran mekanis untuk membentuk struktur busa untuk mendapatkan kue sebagai produk akhir; oleh karena itu, adonan ini merupakan sistem emulsi kompleks yang densitas dan sifat reologinya memainkan peran penting dalam menentukan karakteristik kue yang dihasilkan. Kualitas dari *spongecake* dapat diukur dengan berbagai atribut, termasuk dari pengaruh proses pemanggangan yang meliputi suhu, bahan baku serta teknik pengolahan. Perluasan produk kue berasal dari volume gelembung udara yang terperangkap dalam adonan kue dan bagian cair dalam sistem.

Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan didapatkan data setiap bulannya departemen pastry Wyndham Opi Hotel mendapatkan pemasukan tersendiri dari hasil pembuatan cake, baik untuk wedding, tablemanner maupun meeting room. Departemen pastry bertanggungjawab dalam pembuatan berbagai jenis kue dan roti yang dibutuhkan oleh pihak hotel, baik untuk reguler breakfast, a la carte, atau tamu hotel yang mengadakan acara (event) yang diadakan di lingkungan ataupun di luar hotel.

Terutama untuk pembuatan spongecake yang menjadi salah satu *basic cake* yang digunakan oleh departemen pastry, tetapi masih sering terjadi kegagalan dalam produksi dikarenakan beberapa faktor, seperti : *human error*, belum adanya resep baku yang dijadikan standar dalam setiap memproduksi *spongecake*, ataupun karena kurangnya kedisiplinan dalam menggunakan alat yang sudah ditetapkan dalam proses produksi spongecake sendiri.

Kegagalan produksi yang terjadi dapat menjadi salah satu faktor yang meningkatkan cost pengeluaran hotel dan juga sebagai salah satu hal yang dapat memicu peningkatan kerugian pendapatan bagi Wyndham Opi Hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melakukan penelitian untuk mengetahui “Pengaruh kondisi pemanggangan terhadap Kualitas *Sponge Cakedi* departemen Pastry Wyndham Opi Hotel” sebagai judul skripsi dalam penelitian ini.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh suhu atau temperatur terhadap kualitas *sponge cake* di Wyndham Opi Hotel
2. Bagaimana pengaruh bahan baku terhadap kualitas *sponge cake* di Wyndham Opi Hotel
3. Bagaimana pengaruh teknik pengolahan terhadap kualitas *sponge cakedi* Wyndham Opi Hotel

### 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh suhu atau temperatur terhadap kualitas *sponge cake* di Wyndam Opi Hotel.
2. Untuk mendapatkan informasi pengaruh bahan baku terhadap kualitas *sponge cake* di Wyndam Opi Hotel.
3. Untuk mengetahui pengaruh teknik pengolahan terhadap kualitas *sponge cake* di Wyndham Opi Hotel.

### 1.4. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai bahan rujukan bahwa *Pastry Department* Wyndam OPI Hotel Palembang telah memahami dan menjalankan prosedur baking yang benar dan sesuai SOP yang sudah ditetapkan,
- b. Sebagai bahan evaluasi bagi meningkatkan kinerja *Pastry Department* Wyndam OPI Hotel Palembang,
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi hotel atau perusahaan untuk mengevaluasi sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas staf khususnya di bagian *pastry*,
- d. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saran bagi hotel dan perusahaan khususnya di pasar departemen *pastry*.

### **1.5. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian dibatasi pada Pengaruh Kondisi Pemangangan terhadap Atribut Kualitas *sponge cake* di Wyndham Opi Hotel Palembang dengan menggunakan variabel X dan Y yang terdiri dari: X1 adalah suhu , X2 adalah bahan baku, X3 tentang teknik yang digunakan dan Y adalah atribut kualitas Sponge Cake.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Bagi memudahkan dalam menyelesaikan laporan penelitian ini, adapun sistematika penulisannya terdiri dari 5 (lima) bab sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini berisikan tentang dasar-dasar penulisan Tugas Akhir yang mencakup latar belakang, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, berisi tentang teori-teori dasar yang diperoleh dari jurnal, skripsi, tesis dan lain-lain lalu digunakan dalam penelitian. yaitu deskripsi dari *food and beverage department, pastry department, spongecake, proses pemangangan sponge cake yang meliputi suhu, bahan baku, serta teknik pengolahan spongecake. Hubungan antar variable, Penelitian terdahulu, Kerangka berpikir, dan Hipotesis.*

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang menyelesaikan apa saja Langkah-langkah untuk mengetahui pengaruh proses pemanggangan terhadap kualitas *spongecake* lewat metode-metode dan analisa yang sudah penulis tentukan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil pembahasan bagaimana pengaruh proses pemanggangan terhadap kualitas spongecake dengan menggunakan hasil yang di dapat dari metode penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang telah dibahas dan saran untuk semua pembaca.