

# PROSEDUR PEMESANAN DAN PENERIMAAN BAHAN *PASTRY* UNTUK KEGIATAN PRODUKSI DI HOTEL HILTON BANDUNG

Anisa Apriani, Oda

Jurusan Perhotelan

Bina Sarana Informatika Bandung

Jalan Sekolah Internasional No. 1-6 Antapani, Bandung 40282

Anisaapriani29@yahoo.com, mariaoda26@yahoo.com

**Abstract** - *Pastry is one of the departments of the hotel to provide a dessert dish. various cake and dessert should be produced by the pastry every day in accordance with the request of the banquet event order (BEO). To produce the cake and dessert pastry section requires the availability of the raw materials. The basic ingredients are obtained from the order process until receiving of the pastry. use of materials is also one of the things that influence the availability of pastry. However in the event booking process and receipt of materials often found obstacles. These barriers have a major impact on operational at the pastry Hilton Hotels Bandung. The method used was a case study which is a method that takes a particular object to be analyzed in depth by focusing on an issue. Based on the result of research regarding the booking procedure and acceptance of the pastry authors find the constraints, the first one is from suppliers could not send the raw materials at the time of red date or holiday. The second one is from internal parties Hilton that reducing the number of orders that have been submitted by the pastry and the distribution of materials that are not yet well-organized, because many raw materials pastry that is used along with other outlets. So often the materials ordered for pastry and even used by other outlets and causing the pastry to run out of raw materials.*

**Key words** : *Pastry, Order, Receipt, Raw Materials*

**Abstrak** - *Pastry merupakan salah satu departemen di hotel yang bertugas untuk menyediakan hidangan dessert. Berbagai macam cake dan dessert harus diproduksi oleh bagian pastry setiap harinya sesuai dengan permintaan dari Banquet Event Order (BEO). Untuk memproduksi cake dan dessert tersebut bagian pastry membutuhkan ketersediaan bahan baku. Bahan baku tersebut didapatkan dari proses pemesanan hingga penerimaan bahan pastry. Penggunaan bahan juga merupakan salah satu hal yang mempengaruhi ketersediaan bahan pastry. Namun pada saat terjadi proses pemesanan dan penerimaan bahan, sering sekali ditemukan kendala. Kendala tersebut berdampak besar pada kegiatan operasional di pastry Hotel Hilton Bandung. Metode yang digunakan adalah studi kasus yaitu suatu metode yang mengambil suatu objek tertentu untuk dianalisa secara mendalam dengan memfokuskan pada suatu masalah. Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pemesanan dan penerimaan bahan pastry penulis menemukan kendala. Pertama dari pihak supplier yang tidak dapat mengirimkan bahan baku pada saat tanggal merah atau hari libur, kedua dari pihak internal Hilton yang mengurangi jumlah pesanan yang telah diajukan oleh bagian pastry dan pendistribusian bahan yang belum terorganisir dengan baik, karena banyak bahan baku pastry yang digunakan bersama dengan outlet lain, sehingga seringkali bahan yang dipesan untuk kegiatan pastry malah digunakan oleh outlet lain, dan menyebabkan pastry kehabisan bahan baku.*

**Kata kunci** : *Pastry, Pemesanan, Penerimaan, Bahan Baku*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pengertian Pariwisata menurut Undang-Undang RI No 10 tahun 2009 pasal 1 adalah “Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah”. Kegiatan pariwisata mampu menghasilkan pendapatan yang besar untuk masyarakat dan pihak pemerintah. Pada saat ini dunia pariwisata banyak dikembangkan oleh masyarakat sekitar objek pariwisata, pengusaha dan pemerintah. Salah satu fasilitas yang menunjang kegiatan wisata adalah hotel.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang paling dibutuhkan oleh wisatawan, karena banyak wisatawan datang untuk kunjungan yang lama, maka dari itu para wisatawan membutuhkan hotel untuk mereka menginap. Selain untuk menginap, hotel juga menyediakan fasilitas lain, diantaranya restoran, spa, *sport center*, kolam renang, ruang pertemuan berupa *meeting room* atau *ballroom*, *pastry shop* dan lain-lain. Hotel mempunyai beberapa departemen, salah satu departemen yang ada di hotel yaitu *Pastry* dan *Bakery*.

Bagian *pastry* mengolah berbagai macam olahan kue yang sering digunakan untuk merayakan ulang tahun, hari pernikahan atau acara-acara lainnya. Selain itu *pastry* juga mengolah berbagai macam olahan *dessert* yang diperuntukan bagi pengunjung restoran. Seiring dengan banyaknya permintaan, maka untuk memenuhi permintaan tersebut setiap harinya departemen *pastry* harus menghasilkan produk yang banyak pula. Kue atau *dessert* yang di produksi biasanya dibuat untuk kebutuhan di *buffee* ( *breakfast, lunch and dinner* ), *coffee break*, *pastry shop at coffecino*, *function*, *ala carte*, *amenities for room*, *afternoon tea and evening cocktail*, *cookies for jiwa spa*, *executive longue*, *magma mini bar and fresco restaurant*.

Untuk melakukan kegiatan produksi, tentunya hal yang sangat

dibutuhkan yaitu peralatan lengkap yang memadai dan bahan baku yang sesuai dengan kebutuhan produksi. Dalam melakukan kegiatan produksi sering sekali ditemukan hambatan, salah satunya adalah kehabisan bahan *pastry* yang diantaranya tepung, telur, gula, dan *butter*. Hal tersebut dikarenakan keterlambatan pengiriman bahan dari pihak *supplier* sehingga sering sekali membuat kegiatan produksi terhenti. Hal tersebut tentunya sangat menghambat ke semua kegiatan produksi dan seringkali dapat menyebabkan terjadinya *complain* baik dari bagian lain di hotel maupun *complain* dari pihak tamu.

Hal tersebut merupakan suatu permasalahan yang berakibat fatal untuk prestasi departemen *Pastry* di Hotel Hilton Bandung, oleh karena itu diperlukan suatu solusi untuk mengatasi permasalahan ini.

### Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, penulis menyimpulkan empat masalah pokok yang akan penulis bahas di pembahasan, diantaranya :

1. Bagaimana prosedur pemesanan bahan dan penerimaan bahan ?
2. Bagaimana prosedur penggunaan bahan-bahan ?
3. Hambatan apa saja yang terjadi pada saat kegiatan oprasional *pastry* ?
4. Bagaimana cara mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi ?

### Tujuan Penelitian

Disusunnya penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui prosedur pemesanan bahan dan penerimaan bahan
2. Untuk mengetahui prosedur penggunaan bahan-bahan
3. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi
4. Untuk mengetahui cara mengatasi hambatan yang terjadi.

## METODE PENELITIAN

Adapun metode yang digunakan yaitu metode deskriptif, yaitu “Suatu bentuk yang penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia” Sukmadinata (2006:72)

### Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yaitu diantaranya :

#### 1. Observasi

Menurut Satori (2010:104-105) mengatakan bahwa “Pengertian observasi kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian ”

Penulis melakukan pengumpulan data dengan turun langsung ke lokasi penelitian dan mengamati permasalahan yang terjadi di lapangan.

#### 2. Wawancara

Wawancara / interview menurut Sutopo (2006:72) adalah

Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama

Penulis melakukan wawancara atau Tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dalam proses order bahan, penerimaan bahan hingga penggunaan bahan pastry untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan terpercaya agar tidak terjadi kesalahan dalam pengumpulan data.

#### 3. Kepustakaan

Menurut Arikunto (2006:166) “Studi Pustaka adalah pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, Koran, majalah dan literature lainnya.”

Penulis mengambil beberapa sumber dari buku dan internet untuk sumber referensi sebagai cara untuk membandingkan teori dengan apa yang terjadi di lapangan.

## PEMBAHASAN

Berikut ini penulis akan memaparkan mengenai data dari hasil penelitian penulis yang dilakukan *Pastry department* Hotel Hilton Bandung yang beralamat di jalan Hos Tjokroaminoto No 41-43 Bandung, selama 6 bulan. Terhitung sejak tanggal 13 januari sampai 14 Juli 2014.

### Prosedur Pemesanan Bahan Dan Penerimaan Bahan Di Hotel Hilton Bandung

Prosedur mengenai pemesanan dan penerimaan bahan di hotel Hilton Bandung yaitu :

#### Prosedur Pemesanan Bahan

Setiap departemen di hotel Hilton Bandung terutama *kitchen* harus selalu melakukan pemesanan / *order* bahan-bahan untuk memenuhi kebutuhan produksi. Pemesanan bahan didasarkan pada *Banquet Event Order (BEO)* dari *sales marketing* mengenai apa saja yang harus di produksi dan di order bahannya.

Adapun *form* yang digunakan pada saat pemesanan / *order* bahan dari outlet kepada *store admin* terdiri dari tiga macam, diantaranya :

1. *Market list* yaitu *form* yang digunakan untuk pemesanan barang yang rutin dilakukan setiap harinya atau *daily base order*. Contohnya untuk pemesanan sayuran, buah, dan bahan perishable lainnya.
2. *Store requisition*, yaitu *form* yang digunakan untuk kebutuhan penunjang seperti alat tulis, *board marker*, dan lain-lain.
3. *Purchase requisition*, yaitu untuk pemesanan bahan yang lebih spesifik untuk kebutuhan bahan yang tidak tercantum di *market list* seperti misalnya bagian *pastry* membutuhkan *box* untuk *praline*.

Namun box tersebut hanya sesekali digunakan karena pesanan *praline* yang jarang. Apabila akan memesan *box* tersebut maka *form* yang digunakan adalah *purchase requisition*.

Berikut ini prosedur pemesanan bahan-bahan di *kitchen* Hotel Hilton Bandung :

1. Setiap *outlet*/departemen *kitchen* dan *pastry* mendapatkan market list untuk mengisi barang apa saja yang akan di order.
2. Setelah di isi, *form* market list tersebut diberikan kepada *store admin* untuk dilanjutkan proses berikutnya.
3. Setelah diterima oleh *store admin*, *market list* tersebut di limpahkan kepada *executive chef* atau *executive sous chef* untuk di cek dan disaring kembali bahan mana saja yang bisa di *approved* (disetujui) dan *non approved* (tidak disetujui) juga bahan mana saja yang jumlah pembeliannya harus dikurangi atau bahkan ditambahkan. Proses ini dilakukan secara sistem (terkomputerisasi).
4. Setelah di cek dan disaring oleh *executive chef*, beliau melimpahkan seluruh bahan yang sudah di setujui kepada *purchasing department*.
5. Selanjutnya pihak *purchasing* akan mengumpulkan seluruh bahan pesanan lalu kemudian mencarikan data *supplier* dengan kualifikasi yang sesuai dan tepat. Maksudnya bukan hanya harga yang murah saja tapi *supplier* yang mempunyai persediaan bahan yang cukup, pengiriman bahan yang cepat dan lain-lain.
6. Setelah mendapatkan *supplier* yang sesuai, maka pihak *purchasing* segera menghubungi *supplier* tersebut melalui telepon untuk memesan seluruh bahan keperluan operasional.
7. Apabila barang yang dipesan ke *supplier* yang telah ditentukan tidak tersedia, maka langkah pertama pihak *purchasing* harus mencari *supplier* lain yang memiliki

persediaan barang. Jika barang tidak tersedia dimanapun maka pihak *purchasing* harus membeli barang tersebut ke *super market* besar yang mempunyai barang dengan harga dan kualitas yang terbaik.

Untuk pembelian bahan (*daily base order*) biasanya dilakukan seminggu 3 kali, diantaranya hari senin, rabu dan jumat. Sementara pembelian *material supplies* dilakukan seminggu 2 kali, yaitu setiap hari senin dan kamis.

### **Prosedur Penerimaan Barang Di Hotel Hilton Bandung**

Pada saat penerimaan barang prosedur yang digunakan Hotel Hilton Bandung adalah sebagai berikut :

1. Mengecek jumlah barang diterima dan mengecek *packaging*
2. Mengecek tanggal produksi dan *expire date*
3. *Food temperature*  
*Frozen* :  $-15^{\circ}C$   
*Chilled* :  $8^{\circ}C$
4. Pengiriman barang dari *supplier* dilakukan dengan cara  
*Frozen item* : *cooling truck*  
*Chilled item* : *Styrofoam* atau *box* untuk menjaga suhu  
Jajanan pasar : menggunakan *box/plastic container*.
5. Barang tidak diletakan dilantai, melainkan di *pallet* / diatas *wash basin*.
6. Mengecek buah secara random dengan memotongnya.

Barang datang melalui *loading dock* yang terletak dipintu samping hotel. Setelah dilakukan pengecekan oleh bagian *receiving* dan dianggap tidak ada masalah barang langsung masuk ke gudang, *chiller* atau *frozen*. Namun apabila terjadi kekurangan atau kelebihan datangnya barang maka pihak *receiving* memberikan form yang dinamakan *kontra bon*.

### **Prosedur Penggunaan Bahan**

Setelah bahan datang dari *supplier*, maka bahan-bahan tersebut segera didistribusikan ke tempat atau outlet yang

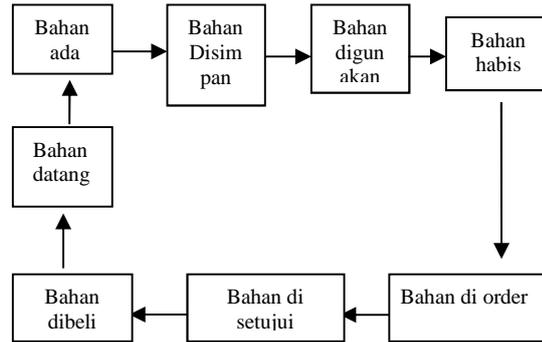
seharusnya. Biasanya setelah bahan datang *store admin* akan menginformasikan ke seluruh outlet di *kitchen* untuk mengambil bahan yang diperlukan. Namun tidak semua bahan didistribusikan ke outlet, adapula bahan yang disimpan di *store* terlebih dahulu sebagai “*stock item*”.

Untuk beberapa bahan seperti tepung terigu, *butter*, dan gula biasanya dilakukan penyimpanan di *pastry section*. Hal ini disebabkan karena *pastry* merupakan *outlet* yang menjadikan bahan-bahan tersebut sebagai *daily base order* karena bahan-bahan tersebut merupakan *raw material pastry product*. ketika ada *outlet* lain yang membutuhkan, maka mereka datang dan meminta bahan tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka.. *Pastry section* bertanggung jawab atas pemesanan bahan-bahan tersebut, maka dari itu *pastry* harus melakukan *order* lebih dari jumlah kebutuhan hal ini dikarenakan produk tersebut digunakan juga oleh *outlet* lainnya. Pada saat terjadi permintaan bahan dari suatu *outlet* ke *outlet* lainnya, maka digunakan *form inter transfer outlet*.

*Pastry section* bertanggung jawab atas pemesanan bahan-bahan tersebut, maka dari itu *pastry* harus melakukan *order* lebih dari jumlah kebutuhan hal ini dikarenakan produk tersebut digunakan juga oleh *outlet* lainnya. Pada saat terjadi permintaan bahan dari suatu *outlet* ke *outlet* lainnya, maka digunakan *form inter transfer outlet*.

Pada saat sebuah *outlet* membutuhkan bahan yang terdapat di *store*, maka mereka hanya tinggal mengambil di *store* tanpa menggunakan *form* apapun. Sebetulnya menurut prosedur setiap pengambilan *item* di *store* harus dengan sepengetahuan *chef*, namun pada kenyataannya hal tersebut tidak berjalan seperti seharusnya.

Berikut gambaran mengenai siklus penggunaan bahan di Hotel Hilton Bandung dalam sebuah bagan.



Gambar 1  
Siklus Penggunaan Bahan Di Hotel  
Hilton Bandung

1. Bahan yang ada disimpan di gudang (*daily store*), *chiller*, *frozen* atau *outlet*
2. Setelah disimpan bahan digunakan oleh *outlet* yang membutuhkan
3. Karena sering digunakan, maka semakin hari persediaan bahan akan berkurang kemudian habis.
4. Setelah bahan habis, bahan di *order* kembali oleh *outlet* yang membutuhkan.
5. Semua bahan yang di *order* oleh suatu *outlet* akan diperiksa dan disaring kembali oleh *executive chef*, setelah itu *chef* akan menandai bahan apa saja yang disetujui untuk selanjutnya dibeli
6. Setelah disetujui, semua berkas / *form order* bahan yang telah di *approve* diberikan kepada *purchasing* untuk dibeli. Oleh *purchasing* semua bahan yang dibutuhkan akan dipesan kepada *supplier*.
7. *Supplier* akan memeriksa ketersediaan bahan kemudian akan mengirim bahan tersebut, namun apabila terdapat tanggal merah, *supplier* akan menunda pengiriman bahan tersebut sampai hari berikutnya.
8. Ketika bahan datang, semua kualifikasi bahan akan di periksa oleh *receiving*.
9. Kemudian *store admin* akan memisahkan sesuai jenis dan tempat penyimpanan di *store*.

### **Hambatan Yang Terjadi Pada Saat Kegiatan Produksi Di Pastry**

Pada saat berjalannya kegiatan operasional, tidak jarang pastry department menemukan hambatan yang cukup merugikan salah satunya kekosongan bahan-bahan. Tentu hal ini dapat menghambat kegiatan produksi pastry, belum lagi pastry dituntut untuk memenuhi seluruh permintaan, baik permintaan tamu maupun permintaan dari departemen lain yang sudah menjadi kebutuhan sehari-hari seperti pengadaan *cookies, coffee break, amenities, buffee (breakfast, lunch, dinner), permintaan afternoon tea, evening cocktail, function, a'la carte, pastry shop* dan lain-lain.

Biasanya hambatan-hambatan tersebut disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya:

1. Keterlambatan pengiriman barang dari *supplier*

Hal ini biasanya terjadi pada saat terdapat tanggal merah (hari libur), banyak *supplier* yang tidak mengirim barang atau libur untuk mengirimkan barang pada tanggal merah. Sehingga menyebabkan bahan yang dibutuhkan tidak bisa didapatkan sesuai dengan seharusnya dan pihak *pastry* juga tidak bisa memproduksi *cake* atau *dessert* sesuai dengan *Banquet Event Order (BEO)* yang sudah diberikan.

Selain karena tanggal merah keterlambatan datang bahan juga dikarenakan oleh masalah teknis pada saat perjalanan.

2. Penggunaan bahan secara bersama-sama dengan *outlet* lain

Untuk beberapa item bahan seperti gula, tepung dan *butter* yang ada di *pastry outlet* memang digunakan pula oleh *outlet* lain. Seperti *Main kitchen, Banquet* dan *fresco restaurant*. Hal ini menyebabkan bahan-bahan tersebut sering mengalami kehabisan sebelum waktunya.

Seperti misalnya *outlet main kitchen*, apabila membutuhkan *butter*, tepung dan gula mereka akan meminta ke *pastry*, hal tersebut terjadi secara rutin setiap harinya, maka hal

tersebut tentunya akan mengurangi stok untuk produk *pastry*.

3. Jumlah bahan yang datang tidak sesuai dengan jumlah bahan yang dipesan.

Tugas dan tanggung jawab seorang *executive chef* untuk mengontrol seluruh pembelanjaan dari *kitchen department* termasuk juga *pastry section*, beliau mempunyai wewenang sepenuhnya untuk mengurangi, menambah atau bahkan menghentikan jumlah pembelian yang diajukan oleh setiap *outlet* apabila biaya yang akan dikeluarkan dianggap tidak wajar (*over budget*).

Ketika bagian *pastry* memesan suatu bahan untuk kegiatan produksi, *executive chef* atau *executive sous chef* akan memeriksa dan menyaring kembali bahan-bahan pesanan *pastry*, ketika ada pesanan bahan yang diajukan oleh *pastry section* dianggap terlalu banyak oleh *chef* maka secara otomatis beliau tidak akan menyetujui (*non approved*) pesanan bahan tersebut. Begitupun mengenai jumlah bahan yang dipesan, apabila jumlah yang dipesan dianggap terlalu banyak maka *executive chef* hanya akan menyetujui (*approved*) bahan tersebut dengan jumlah yang lebih sedikit.

Ketika terjadi kekosongan bahan, maka tentunya *staff pastry* tidak bisa memproduksi *cake* atau *dessert* sesuai dengan *BEO* yang sudah ditentukan terutama untuk kebutuhan *coffee break*, karena permintaan *coffee break* harus dipenuhi dan tidak bisa digantikan. Berbeda dengan *lunch* atau *dinner* yang jenis *cake* atau *dessert* nya masih bisa digantikan. Apabila kebutuhan *coffee break* tidak bisa dipenuhi maka akan memunculkan beberapa *complain*, diantaranya :

1. *Complain* dari pihak *banquet kitchen*

*Banquet kitchen* memberikan *complain* karena mereka adalah *outlet* yang diberikan wewenang

untuk mengatur *event* di Hotel Hilton, maka apabila *pastry* tidak bisa menyediakan *coffee break* sesuai dengan *BEO* maka *sales marketing* akan memberikan *complainnya* kepada *banquet kitchen*.

2. *Complain* dari pihak tamu  
Hal yang wajar apabila tamu merasa kecewa karena permintaannya tidak bisa dipenuhi, namun pada saat hal ini terjadi *staff pastry* harus bisa menjelaskan, memohon maaf dan menggantikan permintaan dengan jenis *cake* yang tidak jauh berbeda, seperti misalnya permintaan *black forest* yang digantikan dengan *mocca cake*, atau kue sus dengan *éclair*.

### Cara Mengatasi Hambatan Yang Terjadi

Hambatan - hambatan yang terjadi seperti yang sudah dijelaskan di atas memang sudah mendapatkan penanganan dari pihak hotel, solusi-solusi tersebut diantaranya :

1. *Chef* memberikan *form* yang ditempel di pintu *pastry* yang bertujuan apabila ada *outlet* yang meminta bahan mentah ke *pastry* mereka harus mencatat semua permintaannya tersebut, agar bisa diketahui jumlah permintaan outlet lain terhadap bahan yang sudah ada di *pastry*.
2. Setiap *outlet* yang akan mengambil bahan di *store* harus dengan sepengetahuan *chef*
3. Pintu *store* selalu dikunci untuk menghindari orang yang tidak berkepentingan agar tidak masuk ke *store*.
2. Untuk permintaan jenis bahan jadi seperti *cookies*, *complimentary cake* dan lain-lain maka harus digunakan *intet transfer outlet form*.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Pemesanan dan Penerimaan Bahan *Pastry*

Prosedur Pemesanan Bahan Di *Pastry* Hotel Hilton Bandung Yaitu :

- a. Sehari sebelum jadwal pembelian *daily base order* yang dilakukan pada hari senin, rabu, jumat bagian *pastry* akan mendapatkan *form market list* untuk diisi dengan bahan yang perlu dibeli dan mengenai berapa jumlah bahan yang dibutuhkan.
- b. *Form* tersebut diberikan kepada *store admin* untuk selanjutnya dilakukan proses *approved* oleh *executive chef* atau *executive sous chef*.
- c. Seluruh permintaan bahan yang sudah di setujui (*approved*) diberikan kepada *purchasing department* untuk dilakukan pembelian kepada *supplier*.

Prosedur Penerimaan Bahan *Pastry* Di Hotel Hilton Bandung Yaitu :

1. Semua bahan yang datang akan di cek kualifikasinya di *receiving office* mengenai *quality*, *quantity*, *expire date* dan lain-lain.
2. Bahan disimpan ke tempat yang sesuai dengan suhu atau *temperature* yang dibutuhkan oleh bahan tersebut.
3. Apabila terjadi kelebihan atau kekurangan pengiriman jumlah bahan maka pihak *receiving* akan memberikan *form* yang disebut kontra bon.

### Prosedur Penggunaan Bahan

Prosedur penggunaan bahan di Hotel Hilton Bandung masih belum terorganisir dengan baik, contohnya setiap *outlet* dapat dengan leluasa mengambil bahan apa saja yang ada di *store* walaupun *outlet* tersebut tidak memesan bahan itu sebelumnya. Selain itu penggunaan bahan yang dilakukan secara bersama-sama yang tentunya akan membuat bahan habis sebelum waktu yang ditentukan.

### **Hambatan-hambatan yang terjadi pada saat kegiatan produksi**

Hambatan yang terjadi pada saat kegiatan produksi berlangsung yaitu kekosongan bahan *pastry* yang tidak bisa digantikan sehingga kegiatan produksi tersebut harus dihentikan atau dibatalkan karena bahan yang dibutuhkan tidak ada. Hal ini terjadi disebabkan oleh :

1. Tanggal merah atau hari libur yang mengakibatkan *supplier* tidak bisa mengirim bahan
2. Pendistribusian bahan yang belum terorganisir dengan baik
3. Jumlah bahan yang datang tidak sesuai dengan jumlah bahan yang dipesan.

### **Cara Mengatasi Hambatan Yang Terjadi**

Adapun cara mengatasi hambatan yang terjadi diantaranya :

1. Setiap *outlet* yang akan mengambil bahan dari *store* harus dengan sepengetahuan *chef* hal ini dimaksudkan untuk mengendalikan pengambilan bahan dari *store* dan pintu *store* yang selalu dikunci untuk menghindari orang yang tidak berkepentingan masuk ke *store*
2. Di *pastry outlet* ditempelkan sebuah *form* yang harus diisi ketika sebuah *outlet* hendak meminta bahan ke *outlet pastry* untuk mengetahui jumlah pemakaian atau permintaan dari *outlet* lain.

### **Saran**

Untuk Hotel Hilton Bandung adalah :

Apabila terdapat tanggal merah atau hari libur, sebaiknya pembelian dilakukan sebelum tanggal merah atau dengan menambah jumlah bahan yang akan dibeli, untuk menghindari habisnya bahan yang akan menghambat produksi *pastry* Hilton Bandung.

Setiap *outlet* yang hendak meminta bahan ke *pastry* sebaiknya mengikuti prosedur yang ada, seperti mengisi *form* yang seharusnya diisi. Dan ada *store*

*admin* yang *in charge* di *store* setiap saat untuk mengontrol semua pengambilan bahan apakah sesuai dengan pesannya atau tidak.

Agar *purchasing* mencari *supplier* cadangan yang bisa mengirim pada saat tanggal merah (hari libur) dan meningkatkan komunikasi antara *executive chef* dengan *staff pastry* ketika terjadi pengurangan atau penolakan pembelian bahan yang sudah dipesan oleh bagian *pastry* untuk menghindari terjadinya *miss communication*

Sebaiknya melakukan peninjauan terhadap bahan-bahan persediaan baik di gudang maupun di *pastry outlet*. Maka apabila bagian *pastry* tidak bisa memproduksi *cake* sesuai dengan permintaan *BEO*, sebaiknya dikomunikasikan dahulu kepada tamu sebelum waktu yang ditentukan, sehingga tidak terjadi *complain*.

### **REFERENSI**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bartono, PH & Rufino, E.M. 2005. *Food product management*. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Rahman, Abdul Arief. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Rosdakarya
- Suarsana. 2007. *Siklus Pengadaan Barang*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Subagjo, Ajabd. 2007. *Managemen Pengolahan Kue dan Roti*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Sulastiyono, Agus. 2011. *Management Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabetha

Sutopo, HB. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press

Suwithi, Ni Wayan, dkk. 2008. *Akomodasi Perhotelan*. Jakarta : Direktorat Jendral Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan (PT. Macanan Jaya Cemerlang)

<http://chefnhipaysproduct.wordpress.com/2012/10/15/pengertian-pastry/>  
(diunduh pada tanggal 19 – juni – 2014).