

**Upaya Pastry Section Menjaga Kualitas Produk Bakery Di Hotel Eastparc Yogyakarta**

<sup>1)</sup> **Ardhani**, <sup>2)</sup> **Ani Wijayanti**

Program Studi Perhotelan, AKPAR BSI Yogyakarta  
 nur\_ragaardhani@yahoo.com, ani.awi@bsi.ac.id

**Abstract** -Yogyakarta city as a cultural and educational city become a very interest tourism destination of many tourist. The tourism growth in Yogyakarta have reached high level in 2012, 39,95%. The high interest of touris visit have provided opportunity in tourism industry, one of them is business accomodation services. The number of accomodation in Yogyakarta until 2014 is registered as much as 417 hotels, consist of 54 star hotels and 363 non-star hotels. Eastparc hotel is one of five star hotel in Yogyakarta that provide accommodation and food-beverage services. Eastparc hotel manage their own pastry as one of effort in maintaining and increasing service quality in food and beverage, particularly bakery product. The research design is descriptive qualitative research wich take place at pastry section in Eastparc hotel Yogyakarta. The research result state that pastry section implemented three operational standard, there are storing standard, tool using standard, and employee operational standard. Pastry section produce many kind of bakery are Cake, Pie, Cookies, Soft roll bread., Multimalt bread, Rye bread., Hard roll, Praztel bread, Sweet bread, Toast, Croissant, and Danish. However, there are obstacles faced by pastry section related with raw material, product storing, and employee competencies. Three main points able to implement to overcome the obstacles are cooperation with other departement, improve employee competencies, and quality control..

**Key Words** : **Hotel, Pastry, Quality, Bakery, Operational Standard**

**1. PENDAHULUAN**

Yogyakarta sebagai kota budaya sekaligus **Wisman di Indonesia Tahun 2012** kota pelajar telah menjadi tujuan wisata baik bagi wisman maupun wisnus. Tingginya minat kunjungan wisata ke Yogyakarta terlihat dari tingkat pertumbuhan kepariwisataan yang fluktuatif pada tabel 1.

Tabel 1. Pertumbuhan Kepariwisataan Yogyakarta

Pertumbuhan Kepariwisataan di Yogyakarta					
Tahun	Wisman	%	Wisnus	%	Jumlah Total
2005	1.070.937		103.188		
2006	914.827	-14,58%	78.145	-24,49%	992.972
2007	1.249.421	36,57%	103.224	32,09%	1.352.645
2008	1.156.097	-7,47%	128.660	24,64%	1.284.757
2009	1.286.365	11,29%	139.192	8,42%	1.426.057
2010	1.304.137	1,37%	152.843	9,37%	1.456.980
2011	1.438.579	10,31%	169.565	10,94%	1.608.194
2012	2.013.314	39,95%	202.518	19,43%	2.215.832
2013	2.602.071	29,21%	233.888	16,18%	2.837.962

Sumber : BPS (2014)

Jika dilihat dari tabel, maka tingkat sampai dengan tahun 2014 tercatat sebanyak pertumbuhan paling tinggi tercapai sebesar 363 39,95% pada tahun 2012. Pada tahun tersebut hotel non-bintang, seperti terlihat pada tabel 2. Provinsi DIY menduduki posisi kedelapan **Tabel 2. Jumlah Hotel/Jasa Akomodasi di** sebagai tujuan utama wisman dan keenam **Kota Yogyakarta Tahun 2010-2014** sebagai tujuan utama wisnus, seperti terlihat pada gambar 1 dan gambar 2.

Sepuluh Besar PROVINSI TUJUAN UTAMA WISMAN di Indonesia Tahun 2012



\* Tahun 2012 Provinsi D.I. Yogyakarta menempati posisi kedelapan sebagai Provinsi Tujuan Utama Wisman di Indonesia.

**Gambar 1. Sepuluh Besar Tujuan Utama Wisman di Indonesia Tahun 2012**

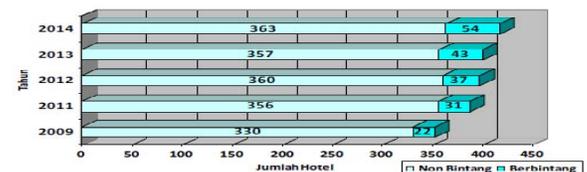
Bisnis perhotelan muncul sebagai salah satu pemenuhan kebutuhan wisatawan di bidang akomodasi, sebagai tempat tinggal sementara selama aktivitas wisata, sehingga tidak mengherankan dalam beberapa tahun terakhir pertumbuhan hotel di Yogyakarta sangat pesat.

Sepuluh Besar PROVINSI TUJUAN UTAMA WISNUS di Indonesia Tahun 2012



\* Tahun 2012 Provinsi D.I. Yogyakarta menempati posisi keenam sebagai Provinsi Tujuan Utama Wisnus di Indonesia.

**Gambar 2. Sepuluh Besar Tujuan Utama Wisnus di Indonesia Tahun 2012**



Sumber : BPS Kota Yogyakarta (2015)  
 Banyaknya jenis akomodasi di Kota Yogyakarta mendorong timbulnya persaingan dari faktor harga.

Hotel Budget, merupakan salah satu jenis hotel yang mempunyai harga sangat kompetitif dan mampu memenuhi kebutuhan akomodasi dari beberapa tipe tamu, karena harga yang ditawarkan sangat fleksibel, diantaranya; hotel POP dan Edushostel.

Hotel Eastparc Yogyakarta adalah salah satu hotel berbintang 5 yang terletak di jalan Laksda Adisutjipto. Hotel Eastparc dibangun diatas tanah seluas 1,2 hektar dengan konsep *Garden City Hotel*. Jumlah kamar yang tersedia sebanyak 193 kamar, sedangkan *meeting room* sebanyak 22 buah. *Meeting room* disediakan bagi tamu dengan tujuan bisnis dan MICE (*Meeting Incentive Convention Exhibition*) sebagai salah satu target pasar hotel Eastparc Yogyakarta. Disamping kebutuhan akomodasi, kebutuhan akan makan dan minum juga sangat penting bagi wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Kota Yogyakarta terkenal dengan berbagai jenis kuliner khas, diantaranya Gudeg dan Bakpia. Hotel Eastparc mempunyai strategi sendiri dalam memenuhi kebutuhan makanan bagi tamunya yang mayoritas dari mancanegara. Hotel Eastparc mengelola sendiri *pastry section*, yang mempunyai tugas utama memproduksi berbagai jenis dessert, meliputi; kue, roti, cokelat, *ice cream*, *cookies*, puding dan *candy* untuk *breakfast*, *lunch*, *dinner*, dan *coffeebreak*. *Pastry* merupakan salah satu section yang membutuhkan biaya operasional yang sangat tinggi, sehingga tidak semua hotel memiliki *pastry* sendiri. Beberapa hotel memilih untuk bekerjasama dengan pihak lain dalam mencukupi kebutuhan makanan berupa *cake and bakery*. Hotel Eastparc memilih untuk mengelola *pastry* sendiri agar kualitas dari produksi makanannya bisa lebih terjamin. Pengelolaan *pastry section* juga membutuhkan tenaga kerja terampil yang mempunyai keahlian di bidang *pastry*. Hal ini, mendorong peneliti untuk mengetahui sejauhmana upaya *pastry section* di Hotel Eastparc dalam meningkatkan kualitas produk *Bakery*.

## 2. LANDASAN TEORI

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu untuk membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono:2008).

Sedangkan menurut *The American Hotel and Motel Assotiation* (AHMA) hotel didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang

bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas yang ada didalamnya.

Menurut Sulastiyono (2008) terdapat tiga jenis hotel, yakni; 1). *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak dan lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar untuk urusan bisnis, 2). *Residential Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan dan menyediakan kemudahan layaknya hotel seperti pelayanan restoran, makanan dan kebersihan kamar, 3). *Resort Hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berada di daerah tujuan wisata dan menyediakan fasilitas rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi. Sedangkan klasifikasi hotel digolongkan menurut kategori, sebagai berikut; jumlah kamar, kualitas, lokasi, dan lingkungan bangunan, target pemasaran, tata letak dan ukuran bangunan, lama waktu beroperasi, dan tingkat kemewahan hotel (Sulastiyono, 2008). Secara lebih terinci, klasifikasi hotel diuraikan, sebagai berikut;

a. Jumlah kamar hotel diklasifikasikan, sebagai berikut; 1) *Small hotel* adalah hotel yang maksimal memiliki 28 kamar. 2) *Medium hotel* adalah hotel yang memiliki jumlah kamar mulai 28 hingga 299 kamar. 3) *Large hotel* adalah hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 300.

b. Lokasi bangunan

1)*City hotel*, adalah hotel yang terletak ditengah kota, disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan,

2)*Residential hotel*, adalah hotel yang berlokasi dipinggiran kota tetapi mudah mencapai tempat kegiatan usaha,

3)*Resort Hotel*, hotel yang biasanya berlokasi di pegunungan, di tepi pantai, di tepi danau atau ditepi sungai yang diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari libur atau mereka yang ingin berlibur,

4)*Motel (Motor Hotel)*, hotel yang terletak di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota ke kota lain, diperuntukkan bagi tempat istirahat sementara bagi mereka yang sedang melakukan perjalanan jauh dengan menggunakan kendaraan pribadi seperti mobil, oleh karena itu hotel ini biasanya menyediakan fasilitas garasi untuk mobil,

5)*Airport hotel*, adalah hotel yang letaknya tidak jauh dari bandara,

6) *Mountain hotel*, hotel yang terletak di daerah pegunungan,

7) *Beach hotel*, adalah hotel yang terletak di pinggiran pantai,

8) *Forest hotel*, hotel yang berada dikawasan hutan lindung.

c. Target pemasaran hotel 1) *Commercial hotel*, adalah hotel yang ditujukan pada orang yang pekerjaannya berhubungan dengan bisnis, kelompok *meeting* dan seminar dan fungsi utamanya untuk melayani klien bisnis, 2) *Suite hotel*, hotel ini bertujuan untuk keluarga yang berlibur dan seseorang yang ingin menikmati kenyamanan saat berpergian jauh dari rumah, 3) *Extended stay hotel*, hotel yang didirikan untuk melayani tamu yang datang dengan tujuan untuk tinggal selama lima hari atau waktu yang lebih lama, 4) *Residential hotel*, ditujukan pada tamu yang ingin tinggal di hotel dalam jangka waktu yang panjang dengan melakukan kontrak tinggal terlebih dahulu, 5) *Bed and breakfast hotel*, sebuah hotel yang terdiri dari 20-30 kamar dengan memberikan penawaran kamar dan makan pagi. Pemilik hotel biasanya tinggal didalam hotel dan bertanggung jawab pada penyediaan makan pagi bagi tamu yang menginap, 6) *Casino hotel*, sebuah hotel yang fungsi utamanya adalah sebagai pendamping sebuah kasino atau tempat judi, 7) *Conference hotel*, didesain untuk kelompok *meeting* dan hampir keseluruhan pelayanan hotel ini menawarkan akomodasi bermalam selama *meeting* berlangsung.

d. Lamanya hotel beroperasi 1) *Full Length Operation Hotel*, adalah hotel yang beroperasi penuh setiap harinya dan tidak pernah tutup ataupun libur. 2) *Seasonal Hotel*, adalah hotel yang beroperasi hanya pada saat tertentu saja, seperti saat liburan akhir tahun, musim dingin dan lain-lain.

e. Kemewahan hotel 1) *Luxurious Hotel*, dilihat dari arsitek bangunannya, fasilitas dan kelengkapan yang ada di dalamnya semua serba luas dan mewah. 2) *Boutique Hotel*, walaupun belum tentu memiliki jumlah kamar yang banyak, hotel ini bisa berbintang tiga, empat atau lima. Namun dalam hal fasilitas dan kelengkapan hotel baik di *lobby*, kamar, restoran maupun gedung pertemuannya serba mewah.

Setiap hotel mempunyai bentuk organisasi yang berbeda-beda, disesuaikan dengan jenis hotel dan sistem operasional yang dijalankan.

Namun demikian, pada dasarnya memiliki susunan organisasi yang sama, karena setiap hotel mempunyai fungsi yang sama yakni pelayanan. Organisasi hotel adalah suatu wadah atau sarana untuk mempersatukan dan pengelompokan orang-orang (para karyawan) secara teratur untuk bekerja sama dalam rangka pencapaian tujuan suatu organisasi atau badan usaha hotel (Arief, 2005). Perbedaan bentuk organisasi hotel, diantaranya adalah; besar-kecilnya hotel, jenis dan lokasi hotel, sistem manajemen, fasilitas yang dimiliki, dan adanya penyediaan layanan khusus tertentu. Adapun tugas dan tanggung jawab staff dalam organisasi kitchen, meliputi; 1). *Executive*

*Chef*, bertugas mengelola seluruh bagian dapur yang menjadi tanggung jawabnya, menyusun menu, membuat standar menu dan *food cost*nya serta mengawasi jalannya operasional *kitchen*., 2). *Sous Chef*, mempunyai tugas menggantikan tugas *Executive chef* ketika sedang berhalangan atau sedang libur, dalam keadaan hotel yang sedang ramai, *Sous Chef* juga bisa ikut turun tangan untuk mengolah makanan, 3). *Pastry Chef*, mempunyai tanggung jawab dibagian *pastry* produk dalam mengolah menu dan makanan untuk keperluan *dessert*, 4). *Chef de Partie*, bertugas mengawasi kelancaran operasional *kitchen* pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya, mengorganisir dan membagi tugas bawahannya dan ikut secara langsung turun tangan dalam mengolah makanan, 5). *Demi Chef*, mempunyai tugas dan tanggung jawab sama seperti *Chef de Partie*, *Demi chef* adalah wakil *Chef de Partie*, dan 6). *Comis*, mempunyai tugas membantu pekerjaan atasan dengan langsung mengolah makanan, bisa juga mengambil alih tugas *Demi Chef* saat berhalangan hadir (Arief, 2005).

Dalam menjalankan operasionalnya, sebuah hotel mempunyai beberapa departemen yang mempunyai fungsi dan peranan masing-masing dalam sistem pengelolaan. Fungsi dan peranan tersebut, adalah; 1). Departemen Sumber Daya Manusia, bertugas mengurus keperluan hotel tentang sumber daya manusia atau karyawan hotel dan menangani urusan setiap karyawan, 2). Departemen *Housekeeping*, bertugas membuat perencanaan, perawatan atau pembersihan semua kamar tamu dan fasilitas hotel lainnya, 3). Departemen pemasaran dan penjualan, bertugas membuat perencanaan pemasaran, promosi, dan penjualan produk hotel, 4). Departemen Kantor Depan, bertugas menerima reservasi, membantu tamu membawa barang ke kamar, memberi tahu informasi tentang hotel, melayani *check in/check out*, membuat perhitungan biaya tamu, membuat laporan administrasi penjualan kamar, 5). Departemen makanan dan minuman, bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, 6). Departemen *Accounting*, bertugas mengelola keuangan hotel, 7). Departemen pembelian dan pengudangan, bertugas membuat perencanaan pembelian barang-barang untuk keperluan operasional hotel secara langsung menerima barang, menyimpan, merawat dan membagikan semua keperluan operasional hotel, 8). Departemen pengendalian biaya, bertugas membuat perencanaan, pengontrolan dan inventaris semua aset hotel, dan 9). *Security department*, bertugas membuat perencanaan, pengawasan dan pengamanan seluruh area hotel (Arief, 2005).

Menurut Subagjo (2007), *food and beverage departemen* (departemen makanan dan minuman) terbagi atas dua bagian, yakni *food and beverage service* (layanan makanan dan minuman) dan *food and beverage product* (produksi makanan dan minuman). *Food and beverage service*, bertugas melayani dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, sedangkan *food and beverage product* bertanggung jawab atas tersedianya makanan dan minuman yang diperlukan oleh tamu dengan memasak bahan mentah menjadi makanan dan minuman yang siap disajikan kepada tamu.

*Pastry* merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam *food and beverage product*, yang bertanggung jawab atas penyediaan berbagai makanan penutup, diantaranya; *snack*, kue, pudding, dan *ice cream* (Subagjo, 2007). *Pastry* muncul pada 6000-8000 SM oleh orang mesir yang mengolah *barley* dengan garam dan air. Pada saat itu *Pastry* dibedakan menjadi dua yaitu *Leavened Bread* adalah roti yang dapat mengembang dan *Unleavened Bread* yaitu roti yang tidak dapat mengembang. *Pastry* lalu berkembang di wilayah Timur Tengah dan dibawa ke Eropa pada abad ke-17 dan mulai berkembang istilah *Puff Pastry*. Bahan yang digunakan untuk membuat *Puff Pastry* sama dengan pembuatan roti, tetapi *Puff* menggunakan *Butter Corsvet* atau lemak lipat yang bisa menghasilkan adonan yang berlipat-lipat (Subagjo, 2007).

Sebagai salah satu upaya guna menjaga kualitas dan efisiensi kerja *pastry* dibagi menjadi dua, yaitu ; *Pastry* dan *Bakery*. *Pastry* adalah seksi yang menyediakan makanan penutup yang berupa kue dan makanan penutup lainnya, sedangkan *Bakery*, adalah seksi yang bertugas membuat produk roti untuk keperluan sarapan atau *breakfast*, seperti *sweet bread* dan roti tawar (Subagjo, 2007). Menurut Subagjo (2007), *pastry* mempunyai peranan, sebagai berikut; menunjang kelancaran operasional hotel khususnya dengan hasil produksi sendiri, kualitas, harga, dan waktu bisa dipertanggung jawabkan, menambah pemasukan hotel, dan menaikkan citra hotel apabila produk yang dihasilkan dan dikeluarkan berkualitas tinggi.

Menurut Subagjo (2005), karyawan *pastry* mempunyai beberapa tugas dan tanggung jawab, meliputi; 1). *Pastry Chef*, bertanggung jawab sepenuhnya terhadap seluruh seksi *pastry* baik secara administrasi maupun secara operasional, 2). *Chef De Partie*, bertanggung jawab terhadap kelancaran produksi *pastry* dan bertugas menggantikan *Pastry Chef* apabila berhalangan hadir, 3). *Pastry Supervisor*, bertanggung jawab terhadap penyediaan kualitas produk yang baik dalam *Pastry*, 4). *Bakery Supervisor*, bertanggung jawab terhadap penyediaan kualitas produk *Bakery*

dalam *Pastry*, dan 5). *Cook helper*, membantu tugas dari supervisor dalam kelancaran pembuatan produk *Pastry*. Terdapat beberapa produk khusus *bakery* yang dihasilkan *pastry section*, diantaranya; *Hard roll*, *Multimalt*, *Rye*, *Sweet bread*, *Soft roll*, *Baquet*, dan *Toast*.

Beberapa tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk *bakery*, diantaranya; meningkatkan keterampilan pekerja, lebih mengetatkan komposisi adonan, waktu pembuatan adonan dan waktu pemanggangan yang tepat (Sukania et al. 2014). Guna meningkatkan kualitas produk perlu dilaksanakan pengendalian mutu produk (Trisnowati et al. 2008). Adapun parameter pengendalian mutu, diantaranya; mengukur data atribut dan penelitian laboratorium, meliputi; parameter kimia, mikrobiologi, dan kandungan bahan dalam produk jadi roti. Dalam melakukan produksi roti diharapkan mengikuti standar mutu yang berlaku (SNI). Dalam hal ini perlu dibentuk tim khusus yang menangani masalah pengendalian mutu.

### 3. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Deskriptif adalah melakukan penelitian dengan cara menjabarkan suatu masalah secara deskriptif, penulisan dilakukan dengan penjelasan kata-kata yang mudah dipahami bukan dalam bentuk angka (Azwar, 2010). Kesimpulan yang dihasilkan juga harus sesuai fakta yang ada sehingga semua dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh. Sedangkan analisis kualitatif adalah analisis yang menekankan pada menjawab pertanyaan penelitian melalui cara berfikir formal dan argumentatif. Dalam hal ini adalah menjawab pertanyaan mengenai sejauhmana upaya *pastry section* dalam meningkatkan kualitas produknya, serta kendala yang dihadapi.

Data dikumpulkan dengan beberapa teknik, yakni wawancara secara mendalam, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan menggali informasi secara langsung kepada pihak-pihak terkait yang dianggap sebagai informan kunci, kemudian berkembang kepada informan tambahan. Dalam proses wawancara dipilih dua informan kunci, yakni; 1). Bapak M.Jaenal Mustaqim sebagai *Pastry Chef de partie* yang mempunyai banyak informasi mengenai macam-macam produk *pastry*, bahan-bahan utama dalam *pastry*, teknik pemilihan barang yang bagus, serta tugas dan tanggung jawab seksi *pastry*, dan 2). Bapak Asep Triatrisna sebagai *Pastry Demi Chef*, yang mempunyai banyak informasi mengenai teknik yang dilakukan dalam pembuatan produk *pastry*, ciri produk roti yang berkualitas, dan cara penyimpanan produk

jadi. Sedangkan salah satu informan tambahan yakni; Bapak M.Nur Huda sebagai *Pastry Staff*, yang mempunyai informasi mengenai alur pembelian bahan untuk pembuatan produk *pastry*.

Ketiga teknik lainnya yakni; observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik observasi dilakukan dengan cara observasi partisipan, dimana peneliti mengamati, meniru dan mengikuti kegiatan yang dilakukan yang dilakukan *pastry section* sehari-hari di Hotel Eastparc Yogyakarta. Peneliti melakukan praktek kerja nyata selama enam bulan, terhitung dari tanggal 29 Januari 2014 hingga 31 Juli 2014. Studi Pustaka, dilakukan dengan mencari sumber referensi buku yang terkait dengan ilmu perhotelan dan departemen produksi dalam suatu hotel khususnya *pastry section*. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan memilih berbagai dokumen *pastry*, yang dimiliki Hotel Eastparc, diantaranya berupa; foto, brosur, formulir, atau dokumen perusahaan yang didapat melalui persetujuan pihak hotel. Analisis data dilakukan dengan beberapa langkah, yakni; mengorganisir informasi atau data yang sudah dikumpulkan dari beberapa sumber, melakukan reduksi data, melakukan interpretasi dan mengembangkan generalisasi natural untuk peneliti maupun untuk penerapan pada kasus yang lain, dan menyajikan secara naratif.

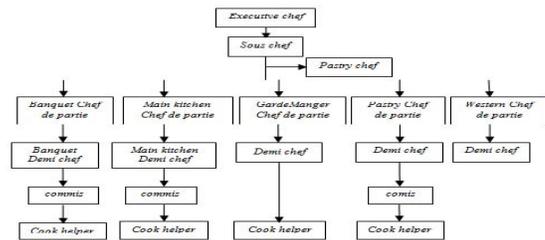
#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Eastparc mulai dibangun pada akhir tahun 2012 dan sudah mulai beroperasi pada tanggal 3 Oktober 2013. Meskipun belum sepenuhnya. Hotel yang berlokasi di jalan Laksda Adisutjipto km 6.5, Seturan, Yogyakarta ini beroperasi penuh pada tanggal 26 April 2014. Eastparc Hotel memiliki jumlah kamar sebanyak 193 kamar dan 20 *meeting room* dengan kapasitas 15 hingga 300 orang. Tipe kamar yang ada mulai dengan tipe *deluxe* hingga *Suite*. Hotel Eastparc mempunyai sebuah restoran bernama Verandah Resto dengan 50 pilihan menu disetiap breakfast. Restoran ini setiap hari beroperasi mulai pukul 06.00 WIB hingga pukul 23.00 WIB, dengan menu *appetizer*, *dessert*, *Indonesian*, *Indian*, *Chinese* dan *Western*. Fasilitas lain yang ada diantaranya; salon, SPA, dan kolam renang.

##### 4.1 Gambaran Umum Hotel Eastparc Yogyakarta

Hotel Eastparc merupakan salah satu hotel berbintang lima di Kota Yogyakarta. Jika dilihat dari klasifikasinya, Hotel Eastparc merupakan *City hotel* dengan jumlah kamar *medium*, dengan target pasar *conference* dan beroperasi *Full Length Operation*. Hotel Eastparc merupakan hotel yang terletak dipusat kota, dengan jumlah kamar yang

yang tersedia diantara 28 hingga 299 kamar. Hotel tersebut mempunyai konsep pasar *conference*, sebagai target utama dan beroperasi penuh selama 24 jam non stop. Struktur organisasi *food and beverage* hotel Eastparc, dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Struktur Ogranisasi F & B Hotel Eastparc

Sumber : HRD (2014)

Tugas dan tanggung-jawab dari masing-masing bagian, sebagai berikut; 1). *Food and beverage Manager*, bertugas mengatur jalannya operasional penyedia makanan terutama penyajiannya, 2). *Executive Chef*, mempunyai tugas mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya, menyusun menu beserta *food cost* nya, memimpin *staff* dan bawahannya dan mengawasi jalannya operasional dapur, 3). *Sous Chef*, bertugas sebagai pengganti *Chef* ketika berhalangan hadir, 4). *Pastry Chef*, mempunyai tugas mengatur jalannya operasional *pastry* yang menjadi tanggung jawabnya, serta membuat jadwal kerja karyawan *pastry*, 5). *Chef de Partie*, bertugas mengawasi kelancaran operasional pada seksi yang menjadi tanggung jawabnya dan ikut secara langsung mengolah makanan, 6). *Demi Chef*, tugas dan tanggung jawab *Demi Chef* sama dengan *Chef de Partry*, 7). *Cook Helper*, bertugas mengolah makanan hingga layak dihidangkan pada tamu., 8). *Steward*, bertugas mencuci peralatan memasak dan peralatan makan tamu serta membersihkan seluruh area dapur, 9). *Food and beverage captain*, bertugas memimpin anak buah dalam menjalankan tugas pelayanan makanan tamu, 10). *Waiter/s* bertugas memberikan pelayanan penyajian makanan kepada tamu secara langsung, 11). *Banquet Captain*, bertugas memimpin anak buahnya dalam mempersiapkan ruangan, peralatan, serta segala keperluan ruang pertemuan yang akan dipakai tamu, dan 12). *Banquet Staff*, bertanggung jawab kepada *Banquet Captain* dan bertugas menyiapkan peralatan dan ruangan untuk pertemuan.

Hotel Eastparc Yogyakarta memiliki dua gedung utama yaitu gedung A dan gedung B. Gedung A berada disebelah timur dengan empat lantai yang keseluruhannya berisi kamar tamu. Gedung B berada di sebelah barat dengan empat lantai juga yang terdiri atas; 1). *Basement*, sebagai area parkir

karyawan dan tamu, loker bagi karyawan, *laundry* dan *store*, 2). Lantai satu, yakni area *kitchen*, restoran, *pool*, dan *loby*, 3). Lantai dua, sebagai area *office* karyawan Hotel Eastparc Yogyakarta, 4). Lantai tiga, yakni area 20 *meeting room*, salon, dan SPA, dan 5). Lantai empat, lokasi dimana *Grand Ballroom* berada.

Selain 193 kamar sebagai *guest room*, fasilitas lain yang dapat dinikmati oleh tamu, adalah; 1). Verandah Resto yang buka mulai pukul 06.00 WIB hingga pukul 23.00 WIB setiap harinya yang menyediakan makanan Indonesia, *western*, Asian hingga masakan India, 2). Kolam renang, letaknya bersebelahan dengan Verandah resto, 3). *Meeting room*, berjumlah 20 buah dengan kapasitas 15 sampai dengan 30 orang 4). *Grand Ballroom* yang bisa menampung hingga 1000 orang, 5). *Retreat Salon and SPA*, menyediakan fasilitas salon dan SPA bagi keluarga, 6). *Laundry*, menyediakan layanan pencucian bagi tamu., 7). *Hotel service*, meliputi; penyediaan akses internet gratis selama 24 jam, pelayanan makanan kamar atau *room service* selama 24 jam, pelayanan pusat bisnis atau *Business Center* selama 24 jam, pelayanan barang bawaan tamu atau *Concierge service*, pelayanan *Airport* dan *Train Shuttle*, dan pelayanan pemanggilan jasa *taxi*.

#### 4.2 Upaya *Pastry Section* dalam Meningkatkan Kualitas Produk

Kualitas produk menjadi faktor sangat penting dan tujuan utama dalam setiap kegiatan operasional *pastry section*, dalam hal ini adalah produk berupa *pastry and bakery*. Produk *pastry* yang berkualitas mempunyai ciri-ciri, sebagai berikut; membal, rongga tidak terlalu besar, mengembang, dan tahan lama. Roti dikatakan membal, jika ditekan roti akan kembali seperti semula atau tidak kempes, serta mempunyai tingkat kekenyalan yang cukup, tidak terlalu keras dan tidak terlalu lembek. Besar kecilnya rongga dapat dilihat pada saat roti dibelah, roti yang bagus tidak mempunyai rongga yang terlalu besar, karena semakin kecil rongga maka roti akan menyimpan banyak kelembaban sehingga menghasilkan roti yang lembut. Roti yang bagus mampu mengembang sempurna, yakni tidak bantat atau kecil karena kurangnya proses *proffing*. Jika roti terlalu bantat maka akan menghasilkan roti yang keras jika dipotong atau di makan. Maka perlu di *proffing* dengan sempurna. Dilihat dari faktor daya tahan, roti yang berkualitas mampu bertahan hingga 2 hari tanpa bahan pengawet, hal ini karena roti yang bagus memiliki kelembaban yang baik.

Kualitas produk sangat bergantung pada bahan mentah untuk membuat produk. Dalam proses pembuatan produk *Pastry* di Hotel Eastparc Yogyakarta, terdapat bahan utama yang harus ada

untuk menunjang kualitas produksi, yakni;

- a. Tepung. Tepung yakni partikel padat yang berbentuk butiran halus dan berasal dari biji-bijian, atau umbi-umbian. Tepung memiliki berbagai jenis berdasarkan bahan pembuatannya, yaitu : 1) Tepung terigu atau *Wheat Flour*, berasal dari pengolahan biji gandum yang digiling halus. Tepung ini digolongkan menjadi dua, yakni; *Bread Flour* untuk pembuatan mie, roti dan *Cake Flour* untuk pembuatan berbagai macam kue.
  - 2) Tepung Gandum atau *Whole Wheat Flour*, adalah tepung terigu dengan gandum yang masih utuh, biasa digunakan dalam membuat roti tawar atau *Toast Bread*.
  - 3) Tepung *Maizena*, dibuat dari biji jagung yang tidak memiliki kandungan *gluten*, digunakan sebagai pengental sup krim dan saus, serta campuran pembuatan kue agar renyah.
- b. Air. Air sebagai bahan utama sangat penting untuk meningkatkan protein dan membentuk gluten untuk mengikat kanji dan membentuk gluten. Air berfungsi sebagai bahan pelarut seperti garam, gula, *yeast* dan susu.
- c. *Yeast*. *Yeast* berfungsi untuk mengmbangkan adonan dengan menghasilkan gas CO2 dan memberi aroma dan rasa pada roti.
- d. Garam. Garam dalam pembuatan roti berfungsi untuk mengatur rasa, membangkitkan aroma, dan meningkatkan sifat-sifat roti.
- e. Lemak. Lemak terbagi atas dua jenis, yakni lemak padat, seperti; butter, margarin, lemak lipat, dan lemak cair seperti; *salad oil*, *olive oil*.
- f. Telur. Telur sebagai bahan utama dalam produk *pastry*, mempunyai fungsi memadatkan, memberi aroma, serta sekaligus melembutkan adonan (untuk *cake*), dan memberi aroma, dan memberi tekstur lembut pada adonan, serta sebagai pemberi warna kuning alami (untuk *bread*). Selain bahan utama diatas, dalam proses produksi *pastry* di hotel Eastparc, juga membutuhkan bahan pendukung, sebagai berikut;
  - a. Coklat. Coklat merupakan bahan pendukung yang umumnya digunakan dalam pembuatan *cake*, saus dan macam-macam *garnish*. Coklat dibagi menjadi dua macam yaitu: 1) Coklat putih diolah dari bahan utama susu, biasa digunakan untuk *garnish*, 2) Coklat hitam adalah bahan utama campuran pembuatan *cake* dan *garnish*. Selain dalam bentuk batang, coklat juga tersedia dalam bentuk bubuk, fungsinya agar mudah tercampur dengan adonan tepung-tepungan seperti *muffin*, *cake*, dan *bread*. Adapun jenis-jenis cokelat, meliputi; a) *Couverture*, yaitu cokelat terbaik dengan kandungan mentega kakao tertinggi. Cokelat jenis ini biasa digunakan sebagai pasta untuk air terjun cokelat, b) Coklat Pasta, terbuat dari ekstrak coklat, bentuknya berupa cairan kental

dan tersedia dalam kemasan botol, biasanya digunakan untuk memberi warna dan aroma pada macam-macam jenis kue kering, puding, dan minuman, c) *Rice Chocolate*, yaitu coklat berbentuk butiran beras, biasanya digunakan sebagai taburan roti dan hiasan kue. d) *Kakao powder*, bubuk coklat yang digunakan untuk memberi warna dan aroma coklat, bisa juga di gunakan untuk menghias *cake* seperti *tiramisu*.

e) *Noir*, adalah sejenis dengan *kakao powder*, tetapi *noir* ini warnanya lebih hitam dan pekat

b. Bahan pemanis. Berbagai macam bahan pemanis yang digunakan *Pastry* Hotel Eastparc Yogyakarta, meliputi; 1) Gula pasir, fungsinya adalah memberi rasa manis pada produk, membantu perkembangan ragi pada *bread*, memberikan warna pada produk yang dipanggang, serta meningkatkan rasa kenyang apabila dikonsumsi. 2) Madu, adalah pemanis alami dari lebah. Biasanya digunakan sebagai pelengkap hidangan penutup atau *dessert*.

3) *Maple Syrup* atau Sirup *Maple* yaitu sirup yang didapat dari getah pohon *Maple*.

4) *Icing sugar*, gula dengan butiran yang sangat halus, biasa digunakan untuk menghias kue dan donat.

5) *Blancia*, hampir sama dengan *icing sugar* hanya saja *blancia* tidak mudah larut jika digunakan sebagai *garnish*.

6) *Paleta*, digunakan untuk mengoles roti yang sudah jadi agar terlihat lebih mengkilat dan tidak kering, *paleta* juga digunakan untuk menambah rasa manis pada produk.

c. Biji-bijian. Jenis biji-bijian dalam pembuatan produk *Pastry* Hotel Eastparc Yogyakarta, meliputi; 1) Ketan Putih, biasa digunakan dalam pembuatan kue tradisional, dan aneka bubur manis,

2) Ketan hitam, merupakan bahan utama pembuatan aneka bubur untuk *breakfast*,

3) Kacang hijau, biasa digunakan sebagaibahan pembuatan makanan tradisional, 4) Kacang Merah, digunakan untuk membuat *dessert*

berupa es kacang merah. 5) Almond, digunakan sebagai *garnish* untuk almond yang sudah diiris tipis

6) *Poppy Seeds*, sebagai *topping* pembuatan *welcome bread* yang berupa adonan keras

7) *Nut* atau kacang tanah, biasanya digunakan untuk membuat kue dan minuman tradisional

8) *Sesame seed*, lebih dikenal dengan biji wijen berfungsi untuk *garnish* roti manis.

d. Pewarna. Pewarna yang digunakan adalah pewarna makanan yang memiliki ijin resmi. Diantaranya adalah pewarna dan perisa pandan, strawberry, coklat dan aneka buah-buahan, almond, dan lain sebagainya.

Dalam rangka mendapatkan bahan utama dan penunjang yang berkualitas, *pastry section* bekerjasama dengan bagian pembelian dan pergudangan, agar mampu memilih dan menyimpan bahan dengan baik. Pemilihan bahan harus dilakukan oleh karyawan yang benar-benar tahu akan ciri-ciri bahan mentah yang bagus. Setelah memperoleh bahan mentah yang berkualitas, tidak kalah penting adalah proses penyimpanan. Penyimpanan bahan mentah harus dilakukan pada tempat yang bersih dengan temperatur yang sesuai dan aman dari gangguan binatang, seperti kutu, tikus, dan kecoa.

Disamping kualitas bahan mentah, faktor lain yang mempengaruhi hasil kualitas roti menurut Bapak Asep Triatrisna sebagai *Pastry Demi Chef*, diantaranya :

a. Alat. Penggunaan alat yang memadai sangat berpengaruh terhadap hasil produksi, dengan alat yang memenuhi standar maka hasil produknnya akan maksimal.

b. Metode pembuatan atau resep. Resep yang tepat dan penimbangan bahan akan sangat menentukan hasil akhir, ketepatan dalam menimbang resep akan menghasilkan produk yang bagus.

c. Kemampuan atau *skill*. Dalam hal ini, sangat dibutuhkan tenaga yang mempunyai kemampuan mengolah bahan mentah menjadi produk jadi dengan teknik yang tepat. Apabila dilihat dari struktur organisasinya, *pastry section* dipimpin oleh *Pastry Chef* yang bertanggung jawab langsung pada *Sous Chef*. *Pastry Chef* membawahi *pastry chef de partie*, *demi chef*, *commis*, dan *cook helper*. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung-jawab masing-masing, sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya.

d. Pembakaran. Sebelum dilakukan pembakaran pastikan roti sudah mengembang sempurna dengan dua kali pengembangan dan pastikan roti dipoles dengan menggunakan telur sebelum dibakar agar setelah matang warna roti akan lebih bagus.

e. Penyimpanan. Roti digunakan pada saat *breakfast*, maka penyimpanan roti yang sudah jadi harus ditutup rapat agar roti tidak keras saat disajikan pada tamu. Dalam rangka menjaga kualitas produk, hotel Eastparc sudah melengkapi dengan peralatan yang sangat lengkap dan sangat mendukung proses pengolahan *pastry and bakery*. Demikian juga kebersihan peralatan dan ruangan selalu dijaga sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan. Dari sisi tenaga kerja, hotel Eastparc mempekerjakan orang-orang yang mempunyai kompetensi dibidang kuliner, terutama *pastry and bakery*, dengan pengalaman dibidangnya.

Kualitas produk roti yang dihasilkan sangat bergantung pada proses produksi. Standar

operasional yang diterapkan di Hotel Eastparc dalam proses produksi, meliputi; standar penyimpanan, standar penggunaan alat, dan standar operasional karyawan. Hotel Eastparc menerapkan enam prinsip dalam proses penyimpanan produk, meliputi; 1). Memastikan produk yang akan di simpan masih dalam keadaan layak konsumsi seperti bentuk yang masih bagus, bau dan rasa yang masih enak, 2). Menyimpan produk di freezer dengan suhu antara -15 hingga -20 derajat celcius, 3). Saat penyimpanan harus tertutup menggunakan plastik wrap dan di tata agar mudah saat akan dibutuhkan, 4). Memberi label di setiap produk yang terdiri dari nama, tanggal pembuatan dan tanggal kadaluarsa, 5). Menyimpan produk sesuai dengan jenisnya, seperti toast dengan toast atau whole bread dengan whole bread untuk lebih rapi dan tertata, 6). Dahulukan untuk mengambil produk yang lama untuk mengurangi resiko produk basi atau kadaluarsa, metode ini disebut FIFO atau First In First Out artinya barang yang masuk atau disimpan terlebih dahulu harus keluar lebih dahulu.

Standar operasional yang berkaitan dengan penggunaan alat, meliputi empat standar, yakni; 1). Alat yang digunakan harus sesuai dengan fungsi dan kegunaan, seperti menggunakan pisau dengan cutting board jangan langsung pada preparation table, karena dapat merusak pisau itu sendiri, 2). Menggunakan alat yang ada dengan baik agar tidak mudah rusak atau hilang, 3). Menyimpan alat sesuai dengan tempat yang ada untuk menghindari barang hilang, 4). Membersihkan tempat kerja dan alat yang sudah tidak digunakan untuk menghindari bahan tercampur dengan sisa bahan lain yang masih tertinggal.

Standar operasional yang ketiga adalah standar bagi karyawan, meliputi; 1). Menggunakan uniform standar kitchen, mulai dari baju, celana, apron, hingga topi, 2). Menggunakan safety shoes untuk menghindari adanya kecelakaan kerja seperti terjatuh ataupun terkena barang yang panas, dan 3). Mematuhi semua peraturan yang ada di kitchen maupun yang berlaku di pastry section, agar tercapai target kerja yang ditetapkan manajemen.

Semua standar operasional tersebut tersebut dinyatakan secara jelas oleh manajemen dan wajib dilaksanakan oleh semua karyawan guna menghasilkan produk yang berkualitas. Bagi karyawan yang tidak melaksanakan standar operasional yang ada di hotel Eastparc akan mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pastry dan bakery tidak hanya mengelola kue dan roti tetapi juga mengolah ice cream, puding, snack, coklat, permen dan berbagai jenis hidangan dessert lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M.Jaenal Mustaqim sebagai

Pastry Chef de partie, diperoleh informasi mengenai berbagai produk yang dihasilkan pastry hotel Eastparc, sebagai berikut;

a. *Cake*. *Cake* yang dibuat dengan campuran telur, tepung, *quick*, *butter* dan gula ini merupakan menu favorit, dengan berbagai warna yang menarik dan berbagai *filling* yang beragam seperti *butter cream*, coklat *ganache* dan *pastry cream*. *Cake* juga bisa disajikan dalam keadaan dingin. *Cake* ini biasa disajikan jika ada event *lunch*, *dinner* ataupun *wedding*. Contohnya *black forest*, *tiramisu* dan *sacher sponge*.

b. *Pie*. *Pie* terdiri dari berbagai jenis berdasarkan isian atau *filling*. *Pie* yang dibuat dari *pastry dough* atau *puff pastry* diisi dengan krim atau buah. Contohnya *apple pie*, *banana jeulesy* dan *fruit jeulesy*.

c. *Cookies*. *Cookies* adalah jenis kue kering berukuran kecil dalam berbagai rasa. *Cookies* biasa disajikan pada saat minum teh atau *tea time*. *Cookies* dibuat dari campuran tepung, telur, gula, *butter* yang bisa ditambah dengan kacang-kacangan, coklat atau berbagai rasa. Contohnya adalah *choco chip*, *almond cookies*, *coconut cookies* dan lain-lain.

d. *Soft roll bread*. Varian roti yang terbuat dari campuran tepung, *yeast*, telur dan susu bubuk ini biasa disajikan pada saat *breakfast* dan bisa sebagai *welcome bread*. Roti ini mempunyai tekstur yang lembut di bagian luar dan dalam. Biasanya roti ini menggunakan *butter* sebagai pendampingnya.

e. *Multimalt bread*. Dinamakan *multimalt* karena salah satu bahan utamanya adalah tepung *multimalt*serta terdapat bahan lain seperti *wheat sour dough* dan *butter*. Tepung ini bertekstur kasar karena didalamnya terdapat berbagai biji-bijian diantaranya adalah *sunflower seed* atau biji kuaci. Roti ini teksturnya keras dibagian luar tapi lembut dibagian dalam.

f. *Rye bread*. Sama seperti *multimalt*, nama *rye bread* juga diambil berdasarkan bahan pembuatnya yaitu *rye flour*, *rogena dark* dan *butter*, karena masih dalam golongan *hard roll* maka teksturnya pun sama seperti *multimalt* yaitu keras dibagian luar dan lembut dibagian dalam. Roti ini lebih terkenal di negara-negara Eropa seperti Jerman dan Itali, orang biasa memakan roti ini dengan menggunakan *butter* atau *jam*.

g. *Hard roll*. *Hard roll* yang hanya terbuat dari campuran tepung, *yeast*, *bread improver*, air dan garam ini memang bukan roti favorit orang Indonesia, karena mempunyai rasa yang sedikit asin. Roti ini adalah kegemaran orang luar negeri. Roti ini bertekstur keras tapi lembut di dalam.

h. *Praztel bread*. Sama seperti *hard roll* roti ini juga memiliki rasa yang sedikit asin, tapi

yang membedakan adalah roti ini dicelupkan kedalam larutan soda api dahulu sebelum proses pembakaran. Fungsi soda api adalah untuk membuat warna roti menjadi coklat. Karena itu perlu kehati-hatian untuk membuat roti ini.

i. *Sweet bread*. Roti ini sama seperti *soft roll* yang adonannya terdiri dari tepung, susu bubuk, *yeast*, gula dan *butter*, hanya saja roti ini memiliki isian seperti pisang, keju, coklat dan pasta. Selain dengan isian roti ini juga dibuat dengan berbagai bentuk untuk membedakan isian yang ada didalamnya dan untuk lebih menarik minat tamu yang makan.

j. *Toast*. *Toast* atau yang lebih dikenal dengan nama roti tawar ini sebenarnya juga mempunyai berbagai varian seperti *coklat toast*, *pandan toast* dan *raisin toast*. Bahan pembuatnya terdiri dari tepung, susu bubuk, *yeast*, gula dan *butter*. Untuk memberi warna dan rasa digunakan juga berbagai jenis pasta seperti *blueberry*, coklat dan *pandan pasta*. Pada umumnya roti ini mempunyai bentuk persegi empat. Roti jenis ini biasanya digunakan untuk membuat *sandwich*.

k. *Croissant*. *Croissant* adalah roti yang dibuat dari *danish sheet* dengan berbagai isian ada yang *plain*, coklat, keju dan *marzipan*. Bentuk roti ini cukup sederhana, hanya perlu menggulungnya saja.

l. *Danish*. Bahan pembuat *danish* juga sama yaitu dengan *danish sheet*. Yang membedakan adalah isian, *danish* menggunakan isian seperti *raisin* atau kismis dan *mix peel*.

#### 4.3 Kendala yang Dihadapi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Bapak M.Nur Huda sebagai *Pastry Staff*, diperoleh beberapa informasi terkait dengan kendala yang dihadapi dalam kegiatan operasional di *pastry section*. Secara umum terdapat empat kendala yang dihadapi, yakni;

a. Kendala bahan. Roti yang berasal dari benua Eropa memang cukup menyulitkan, karena bahan dasar pembuatannya yang langka dipasaran menjadi kendala tersendiri. Selain langka bahan tersebut juga sangat mahal, oleh karena itu ketersediaan bahan menjadi masalah yang harus diantisipasi.

b. Penyimpanan produk. Roti yang sudah jadi harus disimpan ditempat yang kering dan harus selalu tertutup rapat, karena jika menyimpan dengan cara yang tidak tepat akan mengakibatkan roti menjadi lebih keras.

c. Tempat kerja. Tempat kerja merupakan faktor yang sangat penting, karena sangat mempengaruhi kelancaran sistem operasional. Area *pastry* hotel Eastparc, terutama pada bagian *oven room* masih belum memenuhi

standar. Suhu udara pada area tersebut sangat panas dan sangat berpengaruh pada adonan yang mudah kering atau produk yang sudah jadi juga akan kering jika tidak segera disimpan.

d. Kompetensi tenaga kerja. Tingkat pelatihan karyawan *pastry* secara formal terhadap produk-produk *bread*, masih dirasa kurang. Pelatihan itu sendiri penting guna menyelaraskan pemahaman tentang *pastry section* di Hotel Eastparc Yogyakarta.

#### 5.1 KESIMPULAN

Hotel Eastparc merupakan salah satu hotel berbintang lima di Kota Yogyakarta. Jika dilihat dari klasifikasinya, Hotel Eastparc merupakan *City hotel* dengan jumlah kamar *medium*, dengan target pasar *conference* dan beroperasi *Full Length Operation*. Hotel Eastparc mempunyai *pastry* sendiri yang bertugas memproduksi berbagai jenis hidangan *dessert*, meliputi; *cake*, *bread*, *cookies*, *ice cream*, *candy* dan hidangan *dessert* lainnya. Dalam meningkatkan kualitas produknya, *pastry section* hotel Eastparc menetapkan tiga standar operasional prosedur meliputi; standar penyimpanan, standar penggunaan alat, dan standar operasional karyawan.

Berbagai jenis produk yang dihasilkan *pastry* hotel Eastparc adalah; *Cake*, *Pie*, *Cookies*, *Soft roll bread*, *Multimalt bread*, *Rye bread*, *Hard roll*, *Praztel bread*, *Sweet bread*, *Toast*, *Croissant*, dan *Danish*.

Dalam operasionalnya *pastry section* hotel Eastparc menghadapi beberapa kendala utama, yakni; bahan baku yang relative mahal, kondisi *oven room* yang sangat panas, serta kurangnya pelatihan informal dibidang *pastry* bagi karyawan.

#### 5.2 SARAN

Beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas dan mengatasi kendala yang ada, yakni bekerjasama dengan departemen-departemen lain di hotel Eastparc, sebagai berikut;

a. Departemen Pembelian. Ketepatan perencanaan pembelian dan pemesanan barang. Dalam pembelian bahan utama pembuatan roti dilakukan saat awal bulan, atau tidak mendekati akhir bulan. Hal ini dilakukan karena prosentase keuangan dari pihak finansial hotel untuk *departemen pastry* masih tinggi. Dalam hal ini diperlukan kerjasama dengan bagian pembelian atau *purchasing*.

b. Penyimpanan produk jadi. Untuk menyimpan produk yang sudah jadi harus disimpan dengan hati-hati untuk menghindari produk rusak sebelum disajikan kepada tamu, salah satunya dengan menggunakan *wrapping plastic*, serta menyimpannya di tempat yang tepat. Setiap

karyawan dibekali dengan kemampuan menyimpan produk jadi sesuai dengan prosedur.

c. Departemen Engineering.

Kondisi area kerja terutama *oven room* masih kurang dari standar. Suhu dalam ruangan tersebut sangat panas dan berakibat pada proses produksi yang kurang maksimal. Adonan yang akan diproses tidak bisa memberikan hasil sesuai yang diharapkan karena pengaruh suhu panas dalam ruangan. Dalam hal ini *pastry section* harus bekerjasama dengan engineering departemen dalam perbaikan dan pengaturan suhu ruangan.

d. Departemen Sumber Daya Manusia.

*Pastry section* bekerjasama dengan departemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kompetensi karyawan dibidang *pastry* dengan melakukan pelatihan informal secara berkala. Upaya-upaya lain yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas produk, diantaranya;

a. Sosialisasi standar operasional kebersihan dan keamanan. Standar operasional kebersihan dan keamanan bagi karyawan, lingkungan kerja, serta produk yang dihasilkan harus disosialisasikan dengan tepat kepada seluruh karyawan *Pastry* Hotel Eastparc Yogyakarta. Sosialisasi yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang sama diantara para karyawan.

b. Membagi tugas *pastry section*.

Guna memperlancar sistem operasional, sebaiknya *Pastry section* dibagi menjadi beberapa seksi dengan fokus pada masing-masing olahan. Sebagai contoh, seksi produksi *cake*, *bread*, dan *cookies* harus berkonsentrasi terhadap jenis olahan mereka. Sedangkan aneka *dessert* untuk keperluan *a'la carte* juga dikerjakan oleh bagian tersendiri. Pembagian tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas produk yang dihasilkan.

c. Standarisasi penentuan jenis produk yang ada. Perlu adanya upaya untuk mematenkan, dengan cara *print out book*, sehingga semua *staff* dapat membaca dan memahami cara pembuatan per produk untuk menghindari perbedaan bahan dan cara antara masing-masing *staff pastry*.

d. Kreatifitas karyawan ditingkatkan.

Karyawan diberi kesempatan untuk berkreasi dan menciptakan inovasi baru. Meskipun ada standarisasi jenis produk *pastry* hotel Eastparc, namun demikian karyawan diberi

kesempatan untuk mengkreasi hasil produksi. Kreatifitas tersebut bertujuan untuk meningkatkan prosentase pendapatan dan mengurangi penggunaan bahan *Bakery* yang susah didapat, serta menggantikannya dengan bahan lain yang mudah ditemukan di pasaran.

e. Pengendalian mutu. Guna menjaga dan

meningkatkan kualitas produk, perlu dibentuk team khusus untuk menjaga mutu produk yang dihasilkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arief , A.R, 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [2] Azwar, 2010. Metode Penelitian. Jakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- [3] Sukania, I.W; Stacia, A; Mariam H.N.D, Hanny; dan Multi, T. 2014. Pengendalian Kualitas Produk Consumer Goods. Study Kasus di Royal Bakery. <http://jurnal.tarumanegara.ac.id>, diakses 29 Desember 2015.
- [4] Sulastiyono, Menejemen Penyelenggaraan Hotel, Jakarta : Alfabeta, 2008
- [5] Subagjo, Menejemen Pengolahan Kue dan Roti.Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007
- [6] Trisnowati, H; Musa, H; dan Hardjomidjojo, H. 2010. Analisis Pengendalian Mutu Produksi Roti. Kasus PT.AC, tangerang. Jurnal MPI, vol 3, no 1, 2008. p. 1-11.
- [8] BPS Kota Yogyakarta, Tahun 2015
- [9] BPS D.I.Yogyakarta, Tahun 2014
- [10] Winarno, Ratih & Atun Yulianto. Peran Kinerja Pastry Dalam Menghasilkan Produk Berkualitas Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. Jurnal Khasanah Ilmu Vol. IV No. 1 Maret 2013.
- [11] **Afriansyah dan Rian Andriani**, Pengolahan Black Beauty Cake Di Pastry The Amaroossa Hotel Bandung, Jurnal Khasanah Ilmu Vol 4, No 1 (2013)
- [12] **Budi Lestari dan Wisnu Hadi**, Kinerja Karyawan Hotel Dalam Meningkatkan Occupancy Tamu Di Hotel Lilik Dagen Yogyakarta, Jurnal Khasanah Ilmu **Vol 4, No 1 (2013)**
- [13] **Hesty Woro Yusnita dan Atun Yulianto**, Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product, Jurnal Khasanah Ilmu **Vol 4, No 1 (2013)**
- [14] **Ratih Winarno dan Atun Yulianto**, Peran Kinerja Pastry Dalam Menghasilkan Produk Berkualitas Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta, Jurnal Khasanah Ilmu **Vol 4, No 1 (2013)**
- [15] **Yuni Yuliasri dan Atun Yulianto**, Peranan Hygiene Dan Sanitasi Untuk Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Tamu Di Hotel Inna Garuda Yogyakarta, Jurnal Khasanah Ilmu **Vol 4, No 2 (2013)**