

PERAN KINERJA PASTRY DALAM MENGHASILKAN PRODUK BERKUALITAS DI HOTEL SANTIKA PREMIERE YOGYAKARTA

Ratih Winarno¹ dan Atun Yulianto²

1) AKPAR BSI Yogyakarta

Jl.Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta

Email: ratihwinarno_akparbsi@yahoo.co.id

2) AKPAR BSI Yogyakarta

Jl.Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta

Email: atun.aty@bsi.ac.id

ABSTRACT

Data collection was conducted in this study pastry section Santika Premiere Yogyakarta. Research methods with qualitative descriptive analysis based on the theory and applied research in the field. The collection of data is used to obtain the particulars relating to the research through observation, interviews, documentation and literature. From the results of research and discussion shows that performance of employees in the hotel pastry Santika Premiere Yogyakarta has been greatly support the smooth operation of the hotel. This is shown by the performance of employees pastry that can produce the highest quality products. All operations related to the pastry section went well and the employees working order in accordance with standard operating procedures that have been determined. The best strategy is to produce a knowing response over the hotel pastry products and how employees in an attempt to overcome operational constraints at the time of employment.

Keyword : Pastry Section, quality Product, performance of employe

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan arus informasi seperti sekarang ini, peluang menghadirkan turis mancanegara cukup terbuka lebar dan keadaan ini tidak lepas dari perhatian pemerintah. Terlepas dari hal tersebut, sistem perekonomian negara yang sedang tidak stabil tidak menyurutkan upaya pemerintah dalam mendatangkan devisa dari bidang pariwisata dengan meningkatkan promosi melalui berbagai media sosial seperti internet dan lain sebagainya. Dunia kepariwisataan di Indonesia telah tumbuh

dan berkembang menjadi suatu industri yang berdiri sendiri beberapa tahun terakhir ini. Perkembangan arus wisatawan asing yang datang ke Indonesia dari tahun ke tahun menunjukkan peningkatan signifikan. Secara kumulatif Januari–Oktober 2013, jumlah kunjungan wisman mencapai 7,13 juta kunjungan atau naik 8,36 persen dibanding kunjungan wisman pada periode yang sama tahun sebelumnya, yang berjumlah 6,58 juta kunjungan (BPS,2013:1). Indikator ini mencerminkan harapan baik bidang pariwisata di masa yang akan datang

Tabel 1
Perkembangan Kunjungan Wisman Menurut Pintu Masuk

Pintu Masuk	Oktober 2012 (kunjungan)	September 2013 (kunjungan)	Oktober 2013 (kunjungan)	Jan–Okt 2012 (kunjungan)	Jan–Okt 2013 (kunjungan)	Perubahan Okt 2013 thd Okt 2012 (%)	Perubahan Okt 2013 thd Sept 2013 (%)	Perubahan Jan–Okt 2013 thd 2012 (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Total Pintu Masuk	688 341	770 878	719 903	6 583 629	7 134 052	4,59	-6,61	8,36
1. Soekarno-Hatta	184 894	201 336	191 460	1 691 403	1 851 986	3,55	-4,91	9,49
2. Ngurah Rai	252 716	305 429	266 453	2 399 855	2 651 936	5,44	-12,76	10,50
3. Kualanamu	15 285	18 307	17 404	163 034	172 818	13,86	-4,93	6,00
4. Batam	102 251	108 215	103 511	980 359	1 058 798	1,23	-4,35	8,00
5. Sam Ratulangi	1 867	1 891	1 923	16 136	16 790	3,00	1,69	4,05
6. Juanda	17 394	17 250	19 487	160 826	181 008	12,03	12,97	12,55
7. Entikong	1 665	1 474	1 559	20 035	19 578	-6,37	5,77	-2,28
8. Adi Sumarmo	1 042	1 898	1 787	20 102	15 396	71,50	-5,85	-23,41
9. Minangkabau	2 224	3 096	3 520	24 968	33 185	58,27	13,70	32,91
10. Tanjung Priok	5 507	5 364	5 407	53 786	55 045	-1,82	0,80	2,34
11. Tanjung Pinang	8 168	7 544	7 549	85 028	80 285	-7,58	0,07	-5,58
12. BIL	2 251	3 829	5 294	12 760	27 311	135,18	38,26	114,04
13. Makassar	1 130	1 864	1 422	11 036	14 657	25,84	-23,71	32,81
14. Sepinggan	1 502	1 558	1 488	14 166	14 443	-0,93	-4,49	1,96
15. Sultan Syarif Kasim II	1 846	1 924	2 113	16 881	19 983	14,46	9,82	12,45
16. Adi Sucipto	6 205	6 556	7 916	45 390	65 683	27,57	20,74	44,71
17. Husein Sastranegara	7 366	14 658	12 072	113 690	133 997	63,89	-17,64	17,66
18. Tanjung Uban	28 355	23 866	23 846	280 520	261 648	-15,90	-0,08	-6,73
19. Tanjung Balai Karimun	7 659	7 996	7 795	87 405	85 227	1,78	-2,51	-2,49
Jumlah 19 Pintu	649 327	734 055	682 006	6 197 410	6 758 776	5,03	-7,09	9,06
20. Lainnya	39 014	36 823	37 897	386 219	375 276	-2,86	2,92	-2,83

Sumber : BPS No. 87/12/Th. XVI, 2 Desember 2013 (www.bps.go.id)

Jumlah kunjungan wisman melalui 19 pintu masuk utama pada Oktober 2013 mengalami kenaikan 5,03 persen dibanding Oktober 2012, yaitu dari 649,3 ribu kunjungan menjadi 682,0 ribu kunjungan. Namun dibanding September 2013, jumlah kunjungan wisman yang datang melalui 19 pintu masuk mengalami penurunan sebesar 7,09 persen. Selain sebagai salah satu penghasil devisa, penyelenggaraan jasa pariwisata menjadi perangkat yang penting dalam pembangunan. Fungsi yang paling konkrit adalah kontribusinya dalam menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat, mengenalkan seni budaya daerah, keindahan alam, serta memupuk rasa cinta tanah air dan kesatuan bagi generasi muda. Pariwisata merupakan industri yang bergerak di bidang jasa, salah satu unsur pariwisata adalah akomodasi atau lebih sering dikenal dengan usaha perhotelan (Hospitality) menurut Sugiarto dkk (2003:4), "Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara"

Perhotelan merupakan salah satu sarana penunjang pariwisata yang bergerak dibidang usaha penginapan (kamar) sebagai produk utama dan juga menawarkan fasilitas-fasilitas lain berupa makanan (*food*) dan minuman (*beverage*). Meningkatnya occupancy hotel akhir-akhir ini membuat banyak investor tertarik menanamkan modalnya pada industri perhotelan sehingga bermunculan hotel-hotel baru yang menawarkan fasilitas terbaik. Tidak dapat dihindari lagi adanya persaingan yang semakin ketat antar hotel untuk menarik para tamu. Sehingga hotel dituntut menghasilkan produk dengan kualitas terbaik agar dapat memperoleh profit (keuntungan) semaksimal mungkin tanpa melupakan kenyamanan dan kepuasan para tamu.

Persaingan hotel terjadi tidak saja pada level pelayanan kamar namun juga fasilitas pendukung lain seperti bagian pastry untuk menghasilkan produk terbaiknya. Pastry section merupakan bagian yang bertanggung jawab menyediakan, pembuatan, menghias kue dan makanan penutup makanan berupa Dessert, Snack, Cake, dan Bread, bagi para pengelola hotel, kebutuhan untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik bagi para tamu dianggap sebagai sesuatu yang sangat vital (Thomas, et.all, 2011).

Masalah pada bagian pastry juga sering terjadi terutama kegagalan dalam

menghasilkan produk seperti roti yang berkualitas karena karyawan tidak memahami aturan produksi yang ditetapkan hotel sehingga diperlukan tatanan kerja, pola atau aturan-aturan kerja standar yang jelas bagi karyawan bagian ini. Tatanan kerja yang diperlukan dalam suatu hotel dalam menghasilkan produk yang standar memerlukan pengalaman yang memadai karena produk yang dihasilkan dapat digunakan sebagai tolah ukur kinerja karyawan dibagian ini, apakah sudah sesuai dengan standar produk yang ditetapkan hotel dengan keterampilan yang dimiliki. Adanya kinerja karyawan bagian pastry yang profesional dengan produk yang berkualitas akan membantu hotel dalam membangun image melalui pelayanan yang memuaskan bagi tamu salah satunya dengan menikmati produk yang dihasilkan bagian pastry. Hasil penelitian yang penulis sampaikan dalam jurnal ini adalah evaluasi kinerja karyawan pastry dalam menghasilkan produk dengan kualitas terbaik, khususnya di pastry section Hotel Santika Premiere Jalan Jend.Sudirman No.19 Yogyakarta.

II. KAJIAN LITERATUR

2.1. Perkembangan Hotel

Abad sebelum masehi manusia yang melakukan perjalanan jauh memanfaatkan goa, dan pohon besar sebagai tempat menginap. Seiring dengan kemajuan peradaban, manusia kemudian menjadikan sebagian tempat tinggal mereka sebagai kamar untuk disewakan. Industri perhotelan yang sebenarnya berawal di Inggris pada tahun 1.658 yaitu apa yang mereka sebut "*Inn*" atau "*Tavern*", yang menyediakan pelayanan penginapan untuk para coach yang singgah dan bermalam ditempat tersebut (Bagyono, 2005:69).

Perkembangan hotel selanjutnya lebih mengutamakan fasilitas dan pengalaman. Menurut Steadmon dalam Sugiarto (2003:8), "Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya"

Seiring dengan perkembangan hotel di Indonesia yang bergulir selaras dengan

kemajuan dibidang pariwisata suatu hotel berbintang biasanya terbagi atas beberapa bagian atau departemen yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing seperti (Bagyono, 2005:80):

Front Office Departemen

Departemen ini sering disebut “Jantung Hotel” dan merupakan penghubung antara tamu dan manajemen yang bertugas melayani pemesanan kamar, penerimaan tamu, pembayaran rekening tamu, dan lain-lain.

Housekeeping Departemen

Departemen yang bertanggung jawab menangani kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu, dan seluruh area hotel.

Accounting Departemen

Departemen ini bertanggung jawab atas kelancaran serta pengendalian sistem administrasi keuangan hotel, termasuk segala pengeluaran dan pemasukkan keuangan.

Sales dan Marketing Departemen

Departemen pemasaran adalah departemen yang bertanggung jawab mengadakan pemasaran terhadap seluruh fasilitas dan produk hotel, sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Personnel/Human Resources departemen

Departemen ini bertanggung jawab terhadap semua urusan yang menyangkut kepegawaian.

Engineering departemen

Departemen ini merupakan tulang punggung hotel karena bertanggung jawab atas pembuatan, pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan ataupun renovasi area hotel.

Security Departemen

Departemen ini bertanggung jawab terhadap keamanan para tamu dan area hotel

Food and Beverage departemen

Departemen ini mutlak perlu dalam operasional suatu hotel. Karena hasil penjualan dari makanan dan minuman merupakan pendapatan terbesar kedua setelah pemasukan dari penjualan kamar. Tugas utama Departemen ini adalah mengelola penyediaan serta penyajian makanan dan minuman bagi para tamu hotel maupun pemesanan diluar hotel (*catering*). Pada usaha perhotelan departemen Food and Beverage masih di bagi menjadi dua lagi terdiri dari (Subagjo, 2007:3) :

Food and beverage service Departemen

Yang bertugas melayani dan menyajikan makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu.

Food and beverage product departemen

Yang bertugas menyediakan makan minuman yang diperlukan untuk tamu dengan memasak bahan mentah menjadi makanan yang siap untuk disajikan kepada tamu. Makanan dan minuman yang dihasilkan *food product* banyak jenis dan macam ragamnya, untuk itu *food product* masih dibagi lagi menjadi beberapa seksi yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri sesuai dengan jenis bidang pekerjaannya. Salah satu seksi yang ada yaitu pastry yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan pengiring (*snack*), kue (*cake*), roti (*bread*).

2.2. Pengertian Pastry Section

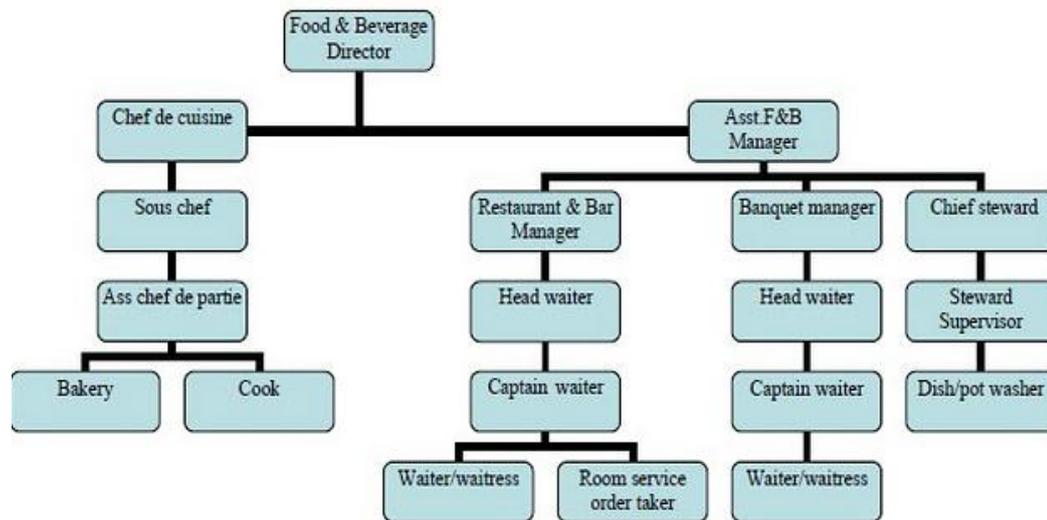
Istilah pastry tidak diketahui secara pasti, namun istilah tersebut muncul dengan ditemukannya pohon padi-padian yang disebut *barley* di mesir pada 6.000-8.000 tahun sebelum masehi, yang dibuat bubur untuk upacara keagamaan. Pengertian pastry dalam buku pengolahan kue dan roti dalam Sudewi dan Patriasih (2005) : “Pastry ialah adonan yang berlapis-lapis dengan mentega atau lemak agar memperoleh hasil berlapisan atau berlembaran”. Penemuan *barley* di dunia pastry dianggap sebagai awal mula diketemukannya “bahan pokok” pastry produk yang sekarang dikenal dengan nama *wheat/gandum*. *Barley* dibuat tepung ditambah garam dan air dibuat adonan kental, diletakkan diantara dua buah batu besar, kemudian batu dibakar, dengan proses ini daya tahan lebih lama. Orang menyebut makanan itu dengan istilah roti, sedangkan kalangan pastry mengenalnya dengan nama “*barley flat bread*” atau “*unleavened bread*”. Teknik memasak tersebut dianggap awal mula ditemukannya alat pemanggang atau “*oven*”

Sesuai dengan perkembangan zaman adonan kemudian ditambah dengan berbagai jenis bahan seperti gula, aneka buah dan lain-lain, sehingga hasilnya cenderung rasa manis, orang menyebut dengan istilah *sweet cake / kue*, di Eropa dikenal dengan istilah “*pastry*”. Pada abad ke 13, Raja Philip II dari prancis mulai membuka sekolah-sekolah atau pendidikan bidang pastry yang diminati banyak kalangan dari sinilah muncul ahli-ahli pastry yang handal menyebar ke berbagai negara dan berkembang pesat ke seluruh dunia (Subagjo, 2007:5)

Orang-orang yang menangani pengolahan makanan bagian ini biasa disebut pastry chef. Menurut Thomas, et.all (2011), "*Baker or pastry chef, backing and decorating cakes and preparing special desserts*". Jadi bagian ini adalah bagian khusus yang berisi orang-orang yang mendukung dalam pembuatan, menghias kue dan makanan penutup. Pastry dalam suatu hotel mempunyai tugas dalam pembuatan kue, roti, ice cream, dan semua makanan penutup. Agar kepercayaan yang

diberikan oleh konsumen terhadap pastry section terus meningkat, maka sudah sepantasnya apabila pastry section mempunyai suatu tanggung jawab profesional terhadap tugasnya.

Pastry merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi Food & beverages Product yang khusus menangani/membuat kue, cake, cookies, paties, chocolate, pudding dan aneka dessert lainnya, dalam bagan dibawah pastry diwakili oleh chef de cuisine, sous chef, ass chef de partie, bakery dan cook.



Gambar 1. Stuktur Organisasi F & B Departement (Siagian, 2011)

Job discription pastry section yang dikendalikan oleh seorang pastry chef dalam defisi F & B deptartemen antara lain (Chefselebrity, 2012) :

- Mengawasi staf dapur
- Memesan persediaan
- Memproduksi makanan yang dipanggang
- Dekorasi dan plating berbagai kue-kue dan makanan penutup
- Menjaga operasional dapur diselenggarakan

2.3. Peran dan Tanggung Jawab Pastry Section

Peranan pastry dalam suatu hotel sangat penting karena menjadi salah satu penunjang kelancaran operasional hotel. Pastry section

memilik peran dalam mempersiapkan produk untuk memenuhi semua pesanan atau order yang datang dari tamu hotel maupun pesanan dari luar hotel. Demikian juga terhadap event-event yang diadakan oleh hotel, tentunya pastry harus ikut serta dalam hal menyiapkan dan menyediakan menu yang dibutuhkan. Hal ini demi kelancaran acara dengan diimbangi pula terjaganya kebersihan semua produk dan penunjang lainnya yang dihasilkan sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan baik bagi tamu, pastry section maupun hotel itu sendiri.



Gambar 2. Pastry Section Staff

Food and beverage product yang dihasilkan bagian pastry harus memiliki kualitas, kebersihan, harga dan waktu yang bisa dipertanggung jawabkan. Dalam hal ini pastry section juga dapat menambah income/pendapatan dari produk-produk yang dihasilkan. Bahkan peranan pastry dapat menaikkan citra baik hotel apabila produk yang dihasilkan berkualitas dan dapat memuaskan para konsumen. Menurut Sihite (2000:20), bagian pastry memiliki tugas dan tanggung jawab menyiapkan :

Khusus bidang pengolahan kue-kue dengan segala jenis variasi kue

Membuat semua jenis kue-kue (manis) untuk makanan penutup seperti cake, pudding, pie, souffle, roulade, crackers, french pastry fritter dan lain sebagainya

Membuat saus-saus manis untuk dihidangkan bersama kue-kue yang disajikan

Membuat dekorasi dari gula-gula baik yang dihidangkan bersama kue maupun untuk pajangan pada meja buffet

Membuat ice cream, dan hidangan yang dibuat dari ice cream seperti banana split, coupe st. Jacques, coupe denmark, osatta napolitaine, baked alaska (omelette normagienne), sundae, dan lain-lain

Membuat makanan setengah jadi yang akan dilanjutkan oleh bagian lain seperti membuat adonan mie (noodle) bouchics, volau-vents, pie dan lain-lain

2.4. Kinerja Pastry Section

Pengertian kinerja sangat erat hubungan dengan hasil kerja atau prestasi kerja. prestasi kerja menurut Sukresno

(2001:238), adalah “suatu pendekatan untuk melakukan penilaian aktivitas kerja para pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang telah ditetapkan secara rasional, obyektif dan didokumentasikan secara sistematis”. Tatanan pola atau aturan-aturan kerja yang diperlukan dalam suatu hotel untuk menghasilkan suatu produk yang diharapkan sesuai dengan standar yang ditentukan, sering disebut dengan istilah kinerja. Menurut Dody Aramis dalam Subagjo (2007:172) mengemukakan bahwa “Kinerja sering disebut dengan istilah pola kerja yaitu melakukan sesuatu untuk memperoleh hasil yang baik”.

Di dalam pastry section, kinerja ini diperlukan untuk memperoleh hasil produk roti dan kue yang standar. Produk yang dihasilkan bisa dipakai sebagai tolak ukur kinerja dibagian pastry. Diharapkan karyawan bagian ini bisa menjalankan tugas-tugasnya sesuai standar operasionalnya dengan lancar dan mendapatkan hasil yang maksimal, sehingga dengan kinerja karyawan yang baik hotel dapat memperoleh keuntungan. Sebagai bagian yang termasuk dalam divisi food and beverage, bagian pastry juga harus memperhatikan kepuasan pelanggan, antara lain dengan (Sukresno :2001:11) :

Makanan dan minuman yang berkualitas, dengan memperhatikan : banyaknya pilihan makanan dan minuman yang disediakan, bentuk, warna, rasa, aroma, kelezatan, bentuk menarik, kebersihan,

kesehatan, dan komposisi gizi yang seimbang.

Suasana indah, sejuk, bersih dan menyenangkan

Layanan profesional penuh keramah tamahan dan memiliki ciri pelayanan yang khas

Memiliki reputasi baik akan nama makanan, minuman dan nama baik restoran maupun nama baik SDM di dalamnya.

Harga pantas, penentuan harga ditetapkan dengan mengkombinasikan unsur keuntungan dan kepatasan harga yang dimiliki para pesaing.

2.5. Faktor-faktor Pendukung Kinerja Pastry Section

Dengan begitu spesifiknya pekerjaan bagian ini maka diperlukan beberapa faktor pendukung kinerja di pastry section yang memadai sehingga karyawan bisa menjalankan tugasnya dengan baik, diantaranya adalah:

Faktor Tenaga Kerja

Faktor tenaga kerja sering disebut dengan skill yaitu tingkat keterampilan seseorang. Menurut Hasibuan (2003:41) menyatakan bahwa "Tenaga Kerja adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan baik di dalam maupun di luar hubungan kerja". Tenaga kerja merupakan faktor utama untuk menjalankan kinerja dengan hasil yang baik. Di pastry section skill bisa dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman. Dengan pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki akan berpengaruh pada tingkat kinerja karyawan. Tenaga terampil merupakan kunci sukses suatu hotel yang mahal harganya dan selalu dicari, dengan begitu hotel harus selalu meningkatkan keterampilan para karyawannya dengan memberikan kesempatan untuk belajar melalui diklat, kursus, studi banding, dan mencari referensi dari hotel-hotel yang ada.

Faktor Peralatan

Peralatan dapur merupakan faktor yang sangat penting guna kelancaran seluruh pekerjaan di pastry section sehingga diperlukan peralatan yang lengkap dan layak pakai. Menurut Soekresno (2001:179) mengemukakan bahwa "Peralatan adalah alat yang dipakai untuk mengolah makanan". Peralatan yang terdapat di pastry section harus dijaga dan dipelihara baik kebersihan, penyimpanan dan penggunaannya sesuai dengan petunjuk yang ada, agar dapat digunakan sebagai sarana kinerja yang baik sehingga karyawan

pastry dapat menghasilkan produk dengan kualitas terbaik. Tanpa peralatan yang baik kinerja karyawan pastry section tidak akan berjalan dengan lancar dan produk pastry yang dihasilkan tidak maksimal. Jenis peralatan yang ada di pastry section, yaitu : cake pan, dariol mould, tarlet/barquette mould, egg cocote, cake bottom, rolling pan, dan lain (Sihite,2000:225).

Faktor Bahan

Raw Material adalah bahan/barang yang sering dipergunakan dalam pastry produk. (Subagjo, 2007:15) terdiri atas: Flour (Gandum), Corn Flour (tepung dari jagung), Egg (Telur), Milk (Susu), Cream (Lemak dari susu), Fat and oil's, Sugar (gula), Chocolate (Coklat), Yeast/ragi, Salt (Sodium Chloride), Water (Air), Nut's, dan Fruits
Faktor Metode/Proses (Subagjo, 2007:45).

Basic Preparation

Basic preparation adalah persiapan dasar dalam pembuatan adonan dengan menggunakan bahan mentah atau setengah jadi melalui metode atau teknik yang telah ditentukan sehingga menjadi adonan yang baik.

Bakery Technology

Bakery teknologi adalah proses lebih lanjut dari basic preparation dimana adonan diproses lagi dengan metode atau teknik yang telah ditentukan sehingga menjadi suatu produk baik produk jadi maupun setengah jadi. Bakery teknologi terdiri dari beberapa cara yang terdiri dari:

Technologi of Aeration, yaitu proses pemasukan udara ke dalam adonan sehingga volume adonan tersebut akan mengembang saat dipanaskan. Beberapa cara yang digunakan dalam teknologi of aeration adalah panary (menggunakan yeast), chemical (menggunakan bahan kimia), physical (menggunakan mesin/whisking), lamination (dengan lipatan/gilasan), combination (panary-lamination, atau physical-chemical)

Step of Bread, yaitu langkah yang digunakan dalam pembuatan roti, antara lain: Preparation/persiapan, clearing/mencampur bahan dalam bowl, dough making/mixing/mencampur bahan, bulk fermentation/pengembangan pertama, knocking back/pemukulan dan pembalikan adonan, scaling and deviding/pemotongan dan penimbangan, rounding/membulatkan, intermediate proof/pengembangan tengah, shaping and moulding/membentuk dan mencetak, final proof/pengembangan terakhir, baking/proses pembakaran roti,

cooling/proses pendinginan roti, dan serving/dihidangkan

III. METODE PENELITIAN

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kualitatif yang bertujuan memberikan gambaran dan ulasan tentang peran kinerja pastry section dalam menghasilkan produk yang berkualitas. Pengumpulan data yang dipergunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang dapat dijadikan bahan penyusunan tulisan ini adalah sebagai berikut:

Penelitian Pengamatan (Observation)

Yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap situasi yang sesungguhnya pada obyek yang akan diteliti.

Wawancara (Interview)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan karyawan atau petugas yang berhubungan langsung dengan obyek yang akan diteliti, agar dapat mengetahui sasaran yang diinginkan.

Dokumentasi (Documentation)

Yaitu teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen-dokumen atau catatan administrasi yang dipublikasikan oleh lembaga yang berwenang, untuk memberikan data-data yang diperlukan oleh seorang peneliti, agar orang yang mengadakan penelitian tersebut akan mendapatkan data yang nyata terhadap obyek yang akan diteliti.

Studi Pustaka

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari kepustakaan yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti.

IV. PEMBAHASAN

4.1. Peranan Pastry Section di Hotel Santika Premier Yogyakarta

Pastry section di Hotel Santika Premiere Yogyakarta berperan aktif dalam menunjang kelancaran operasional hotel. kondisi ini diciptakan untuk meningkatkan pendapatan hotel dengan produk-produk berkualitas yang dihasilkan bagian pastry section. Peranan pastry section di Hotel Santika Premier Yogyakarta adalah dengan menyediakan dan menyiapkan berbagai macam roti, kue dan aneka jajanan pasar untuk Breakfast, Lunch dan Dinner. Sesuai dengan keinginan manajemen hotel, hal ini digunakan untuk membangun positioning

hotel di masyarakat yang memiliki ciri khas dengan berbagai macam makanan tradisional Indonesia.

Pastry juga menangani berbagai event yang menyajikan menu coffee break untuk berbagai macam acara sesuai dengan pesanan tamu hotel. Hal lain yang sering dikerjakan adalah melayani berbagai pesanan tamu dari luar hotel walaupun tamu tidak menginap namun dapat melakukan pesanan berbagai produk pastry dari Hotel Santika Premier. Menyediakan semua pesanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh tamu adalah peranan utama dari pastry section Hotel Santika Premier Yogyakarta. Apabila tamu merasa puas dengan semua pelayanan yang telah di berikan hotel, maka keuntungan dapat diraih sehingga operasional hotel dapat terjaga dan kelangsungan hidup usaha berjalan dengan baik.

4.2. Tata Kerja Karyawan Pastry Section Hotel Santika Premier Yogyakarta

Tatanan atau aturan-aturan kerja yang dilakukan karyawan pastry harus sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang telah ditetapkan oleh hotel. Aturan-aturan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kualitas dari produk yang akan dihasilkan dengan begitu dibutuhkan tatanan kerja yang baik terutama dibagian pastry section. Dengan mematuhi tatanan kerja maka pekerjaan akan dapat dilaksanakan secara sistematis/teratur sesuai dengan tahapan-tahapan yang benar, sehingga dapat disusun sesuai dengan urutan kerja yang teratur dan karyawan dapat menyelesaikan sebaik-baiknya dengan tahapan yang benar, dan pada akhirnya dapat diselesaikan menurut limit waktu yang telah ditentukan. Tatanan kerja karyawan pastry di Hotel Santika Premier Yogyakarta terdiri dari :

Memperhatikan hygiene dan sanitasi lingkungan kerja yang bersih dan sehat

Mengetahui jenis-jenis kue yang akan dibuat sesuai dengan pesanan yang ada

Memeriksa jenis kue apa saja yang tidak tersedia sehingga bisa langsung dikerjakan

Menyiapkan peralatan untuk mengolah produk sesuai dengan jenis kue dan memperhatikan kebersihan dari peralatan yang akan digunakan

Membaca buku resep dan memahami cara pengolahan kue yang akan dibuat

Mengolah kue sesuai dengan Standard Recipe

Mengetahui temperatur yang diperlukan pada saat mengolah kue.

Mengetahui cara penyimpanan kue yang telah dihasilkan sehingga kue tidak mudah rusak

Menghias kue sesuai kemampuan yang dimiliki dan keinginan para tamu

Membersihkan semua peralatan yang telah selesai digunakan dan menyimpannya kembali ditempat yang telah disediakan.

Membersihkan lingkungan dapur apabila pekerjaan sudah selesai

4.3. Strategi Menghasilkan Produk Terbaik Hotel Santika Premier Yogyakarta

Di dalam suatu hotel strategi dalam bekerja sangat diperlukan karena akan berpengaruh terhadap operasional kerja karyawan pastry. Strategi yang digunakan untuk menghasilkan produk terbaik Pastry Section Hotel Santika Premier Yogyakarta yaitu dengan cara :

Mengidentifikasi bahan-bahan dengan kualitas terbaik untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan standart resep

Menggunakan peralatan yang bagus guna menghasilkan produk terbaik

Menyiapkan bahan yang akan digunakan jangan sampai bahan tidak tersedia pada saat proses produksi

Mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang pastry

Mencari sumber referensi dari internet, majalah dan hotel lain

Mempertahankan kualitas dari produk pastry Menjalin kerjasama yang baik antar sesama karyawan pastry

Meningkatkan mutu dari produk pastry

Menerima kritik dan saran dari tamu dan karyawan hotel guna memperbaiki kualitas produk

Mengadakan penelitian terhadap produk yang telah dihasilkan

Melakukan inovasi-inovasi baru sesuai dengan trend saat ini

Berbagai macam strategi yang telah dilakukan karyawan pastry di Hotel Santika Premier Yogyakarta guna menghasilkan produk yang berkualitas telah direspon positif para tamu. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan tamu yang merasa senang dengan produk yang telah dihasilkan Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang memiliki visi *Hospitality The Heart* bagi semua tamu.

Strategi karyawan pastry dalam menjaga kualitas produknya sangat diperlukan karena dengan cara mempertahankan kualitas dari produk yang telah dihasilkan pastry section dapat memahami seberapa baik produk yang

dibuat sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi kerja dimasa yang akan datang dan sebagai perbandingan antara produk sendiri dengan produk dari hotel lain.

Salah satu produk unggulan Hotel Santika Premier Jogja dari pastry sectionnya adalah jajan pasar. Jajan pasar merupakan sajian yang selalu dijaga kualitasnya dan dipertahankan keberadaannya karena dijadikan sebagai ciri khas hotel. Strategi karyawan pastry section Hotel Santika Premiere Yogyakarta untuk menjaga kualitas produknya dilakukan dengan cara :

Mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang telah dihasilkan

Mengembangkan ilmu pengetahuan tentang pastry

Menerima kritik dan saran dari para tamu dan karyawan demi tercapainya kualitas produk yang baik

Mengetahui cara pengolahan dan penyimpanan produk pastry

4.5. Langkah Menjaga Kepuasan Tamu Hotel Santika Premier Yogyakarta

Kepuasan tamu dapat ditentukan oleh dua faktor yaitu, adanya variasi dalam menu pastry serta kualitas produk pastry yang dihasilkan. Produk-produk yang dihasilkan pastry section disesuaikan berdasarkan standart yang telah ditentukan. Untuk bagian pastry, ruang lingkup kegiatan dan tanggung jawabnya meliputi bermacam-macam cake, bread, cookies, dessert, dan jajan pasar. Produk yang dihasilkan pastry section Hotel Santika Premier Yogyakarta terdiri atas:

Produk yang setiap hari dibuat pastry section
Produk yang dibuat berdasarkan pesanan

Tamu Hotel Santika memperoleh kepuasan karena dimotivasi oleh beberapa hal, diantaranya adalah :

Jenis makanan yang sesuai dengan nominal uang yang dikeluarkan dengan asumsi semakin tinggi harga makanan akan semakin baik kualitasnya

Rasa makanan sesuai dengan selera yang dikehendaki

Pelayanan yang cepat, tepat, sopan dan ramah akan membuat tamu merasa nyaman

Untuk mencapai kepuasan yang diinginkan oleh setiap tamu, Chef Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta melakukan hal-hal sebagai berikut:

Meningkatkan Skill atau ilmu pengetahuan yang luas tentang kue, roti dan jajan pasar

Performance atau penampilan diri yang meliputi kerapian, kebersihan pakaian serta tidak bau keringat, mulut

Kebersihan diri atau grooming dan selalu membiasakan untuk mencuci tangan sebelum atau sesudah bekerja.

Teamwork atau kerjasama antara atasan dengan bawahan maupun dengan rekan sekerja.

Loyalitas atau kesetiaan terhadap pekerjaannya.

4.6. Upaya Karyawan Pastry Dalam Mengatasi Kendala Pada Saat Operasional Kerja

Pada saat operasional kerja tidak menutup kemungkinan akan terjadinya kendala dalam proses pengolahan terutama dibagian pastry section, kendala tidak akan terjadi apabila karyawan tidak melakukan kesalahan pada saat bekerja. Oleh karena itu keselamatan kerja sangat dibutuhkan guna mengupayakan sesuatu yang tidak diinginkan. Sebagai karyawan yang bergerak dibidang jasa makanan terutama pastry banyak sekali kendala yang dihadapi, dengan demikian karyawan harus memahami bagaimana cara mengatasi kendala pada saat operasional kerja di Hotel Santika Premiera Yogyakarta, yaitu dengan cara:

Mengutamakan keamanan dan keselamatan kerja (K3)

Memahami kendala yang sedang terjadi

Selalu berfikiran positif bahwa sesuatu yang kita kerjakan akan berjalan baik apabila dilakukan dengan benar

Mengevaluasi diri apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang ada di Hotel

Melakukan kerja sama dan komunikasi yang baik antar sesama karyawan sehingga dapat bekerja dengan baik.

Bersikap tenang pada saat menghadapi kendala sehingga mengetahui betul dimana kesalahan yang dilakukan, serta dapat bertindak cepat dalam mengatasi kendala yang ada.

4.7. Profesionalisme Kinerja Pastry Section Hotel Santika Premier Yogyakarta

Untuk menjadi profesional memerlukan proses panjang, profesional hanya dapat dicapai oleh mereka yang benar-benar mencintai profesinya dan secara total bersatu dengannya, dan ini dibuktikan dengan kesetiaan dan loyalitas terhadap profesi tersebut. Menurut Bartono (2000:44), profesionalisme adalah “suatu sikap mental dimana seseorang secara bulat stick to profession, yaitu menghayati apa yang menjadi profesinya serta menguasai

secara penuh segala aspek didalamnya”. Secara garis besar profesional adalah menguasai secara penuh profesi dan ahli disegala aspeknya.

Stadar profesionalisme dalam dunia perhotelan sergantung dari devisi masing-masing dalam hotel. Secara garis besar yang dituntut dalam menjaga profesionalisme pegawai Hotel Santika Premier Yogyakarta sesuai dengan teori yang dikembangkan Bartono (2000:45), yaitu :

Positive attitude towards the job, pekerja food produk dituntut untuk bekerja efisien, cepat, rapi, dan mengutamakan keselamatan kerja. Selain itu harus serius dan cermat serta tanggal dalam segala hal. Diharuskan mempunyai sikap mental positif, jujur, tegar, dan sanggup menga,bil keputusan dengan resiko

Staying power, yaitu kemampuan untuk bekerja keras dengan stamina yang baik, mampu berdiri untuk waktu yang panjang, serta irama kerja yaang mungkin monoton dan membosankan.

Ability to work with people, kemampuan bekerja sama dengan banyak orang. Kesediaan untuk bekerja dalam teamwork, menyisihkan rasa ego, dan mengutamakan penyelesaian masalah secara bersama

Eagerness to learn, berkembangnya tehnologi food and beverage, maka dituntut agar abelajar sebanyak mungkin dan sepanjang waktu.

Experience, pengalaman sebagai bekal untuk menjadi profesional. Pengalaman diperoleh dengan latihan, bekerja, serta belajar dan terus belajar

Dedication to quality, seorang food handler selalu berdedikasi pada pencapaian kualitas makanan secara optimal, meskipun untuk itu seseorang harus mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran. Kepuasan tamu karena makanan yang prima inilah yang menjadi tujuan pekerjaan food handler.

Good understanding of the basic, paling prinsip adalah menguasai dasar-dasar cara memproduksi makanan.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis sampaikan diatas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Peranan pastry section di Hotel Santika Premier Yogyakarta sangat menunjang kelancaran operasional hotel terutama pada bagian kitchen. Peran kinerja bagian pastry yaitu membuat dan menyiapkan aneka cake, bread, dessert, dan snack.

Dengan manajemen pengelolaan hotel yang baik terjadi kombinasi kerja antar bagian yang saling mendukung dan melengkapi sehingga pendapatan hotel meningkat berkat produk-produk yang dihasilkan salah satunya pastry section. Kinerja karyawan pastry di Hotel Santika Premier Yogyakarta bekerja sesuai standar kerja (SOP) yang ditetapkan hotel untuk menunjang profesionalitas mereka karena harus memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya.

Strategi untuk mendapat produk dengan kualitas terbaik yaitu dengan memahami keinginan tamu dan melakukan pengolahan produk sebaik mungkin sehingga produk yang dihasilkan berkualitas. Strategi menjaga kualitas produk pastry section Hotel Santika yaitu dengan mempertahankan proses produksi sesuai standar SOP yang sudah ada dan mengembangkan produk yang belum dipahami.

Kepuasan tamu ditentukan oleh dua faktor yaitu adanya variasi food and beverage serta kualitas pelayanan yang diberikan.

Upaya karyawan pastry dalam mengatasi kendala pada saat operasional (kegagalan produk) yaitu dengan cara memahami kendala yang sedang terjadi dan bersikap tenang mengatasi kendala produk bersama-sama sehingga dapat ditemukan solusi dan diatasi.

5.2. Saran

Berdasarkan data yang penulis dapatkan, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

Perlu peningkatan kerjasama yang erat antara atasan dan bawahan sehingga dapat tercipta komunikasi yang baik serta suasana kerja yang kondusif.

Perlu adanya suasana dan komunikasi yang harmonis pada tempat kerja sehingga tidak menimbulkan kebosanan bagi para karyawan.

Tingkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Kekurangan peralatan sekiranya perlu ditambah demi kelangsungan kelancaran operasional.

Secepatnya diluncurkan menu baru yang sudah dijanjikan kepada tamu sebelumnya sehingga customer tidak terlalu lama menunggu hasilnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.

Bartono. 2000. *Pengantar Pengolahan Makanan*. Jakarta : PT. Pertja

BPS. 2013. *Perkembangan Pariwisata Dan Transportasi Nasional Oktober 2013* No. 87/12/Th. XVI, 2 Desember 2013, www.bps.go.id/brs_file/pariwisata_02des13.pdf, akses 5 September 2013

Chefcelebrity. 2012. *Pengertian Dasar Pastry Dan Bakery*, <http://chefcelebrity.wordpress.com/2012/05/13/pengertian-dasar-pastry-bakery/> akses 5 September 2013

Hasibuan, Malayu H. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

Siagian, Firman M. 2011. *Organisasi Food & Beverage Departement*, <http://smipusi.blogspot.com/2011/01/organisasi-food-beverage-department.html> akses 5 September 2013

Sihite, Richard. 2000. *Food Product (Dasar-dasar Tata Boga)*. Surabaya: SIC

Soekresno. 2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia.

Sugiarto, E dan Sri Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT.Gramedia.

Subagjo, Adjab. 2007. *Manajemen Pengolahan Kue dan Roti*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Thomas, Michele et.all. 2011. *Culinary careers for dummies*, Canada : Simultaneously John Wiley & Son. Inc, ISBN: 978-1-118-07774-0

