

Peranan *Pastry Section* dalam Menjaga Kualitas Produk *Pastry* di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung

Gita Desmafianti¹, Willma Fauzzia²
desmafianti.gita5@gmail.com¹, AKPAR BSI Bandung
willmafauzzia@gmail.com², AKPAR BSI Bandung

ABSTRAK

Pastry Section merupakan bagian dari *kitchen* yang bertugas menyediakan dan membuat makanan penutup, kue, roti dan lain-lain. Kualitas suatu produk merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan termasuk hotel, itu semua tergantung pada peranan seorang yang mengolah suatu produk. Menjaga kualitas produk adalah mempertahankan standar suatu produk berupa barang atau jasa dengan tujuan tetap memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diambil dan dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan hasil pembahasan, penulis menyimpulkan bahwa *Pastry Section* di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung memiliki peranan sebagai penyedia dan pengolah produk *pastry* dimulai dari persiapan, pengolahan produk hingga hasil akhir. Upaya yang dilakukan melalui pemahaman karyawan, memilih bahan produk, penyediaan barang, standar kebersihan alat, penyimpanan bahan, standar resep, suhu ruangan, dan lokasi. Kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, dari segi penampilan yang menarik dengan rasa yang seimbang.

Kata Kunci: *Pastry Section*, Peranan, Menjaga Kualitas Produk

ABSTRACT

The pastry section is part of the kitchen in charge of providing and making desserts, cakes, pieces of bread, and others. The quality of a product is very important for a company including hotels, it all depends on the role of a person who processes a product. Maintaining product quality is maintaining the standard of a product in the form of goods or services to still provide satisfaction for customers. The method used by the authors in conducting this research is the descriptive method with a qualitative approach. Data is retrieved and collected through interviews, observations, literature studies, and documentation. Based on the results of the research obtained and the results of the discussion, the author concluded that the Pastry Section at Best Western Premier La Grande Hotel Bandung has a role as a provider and processor of pastry products starting from preparation, product processing to the result. Efforts are made through understanding employees, choosing product materials, providing goods, tool hygiene standards, material storage, prescription standards, room temperature, and location. The quality of the product is very influential on guest satisfaction, in terms of attractive appearance with a balanced taste.

Keywords: *Pastry Section*, Role, Maintaining Product Quality

Naskah diterima: 1 April 2021 , direvisi: 20 Juli 2021 , diterbitkan: 30 September 2021

PENDAHULUAN

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat penginapan, pelayanan makanan, minuman serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan bagi mereka yang dalam perjalanan, melakukan bisnis atau sekedar menginap untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Bagi tamu yang menginap pastinya membutuhkan makanan, maka dari itu hotel memiliki restoran yang juga menjual makanan kepada tamu bahkan bagi tamu tidak sedang menginap di hotel. Dalam menyediakan dan membuat makanan merupakan tugas dari *Food and Beverage Departement* khususnya pada bagian *food and beverage product* yaitu sebagai penyedia dan pengolah makanan yang akan dikonsumsi tamu. Pada *food and beverage product* terdapat *kitchen department* yang terbagi lagi menjadi beberapa *section* (bagian) diantaranya adalah *main kitchen*, *cold kitchen*, *butcher* serta *pastry* dengan tugas dan tanggung jawab sesuai masing-masing *section*.

Pastry section merupakan divisi yang sangat penting, karena sebagai persyaratan sebuah hotel dan sebagai tambahan penghasilan selain dari pengolahan makanan utama seperti *main kitchen*. *Pastry section* memiliki tugas dan tanggung jawab menyediakan dan mengolah berbagai jenis kue (*cake*), roti (*bread*), makanan ringan (*snack*) dan makanan penutup (*dessert*) untuk keperluan berbagai *event* hotel seperti *breakfast*, *lunch*, *dinner*, *wedding*, *birthday*, *coffee break*, *buffet*, *steamboat* dan lain-lain.

Kualitas suatu produk merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan termasuk hotel yang menyediakan berbagai macam makanan dan minuman. Menjaga kualitas produk adalah mempertahankan standar suatu produk berupa barang atau jasa dengan tujuan tetap memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Faktor terjaganya kualitas produk selain dari pemilihan bahan perlu adanya keterampilan, pengalaman dan menguasai pengetahuan di bidang tersebut.

Dalam operasional pengolahan produk, *pastry section* di Best Western Premier La

Grande Hotel Bandung sangat berperan penting dan bertanggung jawab dalam menyiapkan berbagai jenis hidangan penutup (*dessert*). *Pastry section* di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung juga mengelola sendiri produk *pastry* agar kualitas dari produksinya lebih terjaga dan terjamin. Untuk menghasilkan kualitas produk yang baik dan memuaskan bagi para tamu, maka sangat diperlukan adanya peranan *pastry section* dalam menjaga kualitas produk baik dari pemilihan bahan, pengolahan dan penyajian.

Selama melakukan penelitian, penulis menemukan beberapa permasalahan yaitu karyawan *pastry section* masih belum menerapkan standar resep pada pengolahan produk, seperti menggunakan bahan berbeda dari standar resep, proses pemanggangan dengan waktu berbeda, kurangnya komunikasi antara sesama karyawan *pastry section*, kekurangan bahan disaat sedang dibutuhkan, terhambatnya operasional pengolahan produk karena terbatasnya peralatan *pastry*, karyawan atau *trainee pastry* tidak segera membersihkan dan merapikan alat serta bahan yang sudah tidak digunakan, karyawan *section* lain yang tidak menyimpan kembali seperti semula setelah menggunakan alat dan bahan *pastry*.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Hotel

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 membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2016).

Hotel merupakan suatu perusahaan jenis akomodasi yang menyediakan dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat umum yang hendak berkunjung atau bermalam di hotel untuk menikmati fasilitas-fasilitas yang telah disediakan, dengan mengutamakan kepuasan

pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Wicaksono, 2020).

Hotel terdiri dari beberapa departemen yang saling menunjang. Salah satunya departemen yang ada adalah *Food and Beverage Department* yang mempunyai tugas menyiapkan, menyediakan dan melayani makanan dan minuman bagi tamu hotel baik yang menginap maupun hanya sekedar berkunjung dan membutuhkan makan dan minum. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. *Food and Beverage Service*, bertugas dalam pelayanan dan penyajian makanan dan minuman
2. *Food and Beverage Product*, bertugas menyediakan makanan dan minuman non alkohol yang diperlukan tamu yaitu memasak bahan mentah menjadi makanan atau minuman yang siap disajikan (Putri, 2017).

Food and Beverage Product terbagi lagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. *Steward*, bertanggung jawab mengurus dan membersihkan alat-alat *kitchen* dan *restaurant* di hotel
2. *Kitchen*, merupakan tempat untuk memproduksi dan mengolah makanan dari bahan makanan untuk keperluan tamu serta seluruh karyawan hotel. Secara keseluruhan, *kitchen* bertanggung jawab terhadap pembuatan makanan untuk keperluan tamu di hotel. Dalam tugas dan tanggung jawabnya *kitchen* terbagi dalam 4 *section* (Krisyana, 2020), diantaranya:
 - a. *Main Kitchen*
 - b. *Could Kitchen*
 - c. *Butcher*
 - d. *Pastry and Bakery*

Pengertian Pastry

Pastry atau patiseri merupakan pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue. Patiseri berasal dari Bahasa Perancis yaitu "*Patisserie*" yang artinya kue-kue. Dengan demikian patiseri diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kue *continental*,

oriental maupun kue Indonesia mulai dari persiapan, pengolahan, sampai pada penyajian (Putri, 2017).

Pastry section merupakan *section* atau divisi di bawah naungan *main kitchen* yang bertanggung jawab menangani berbagai *event-event* hotel seperti *wedding, birthday party, coffee break, breakfast, lunch, dinner* dan lain-lain. *Pastry section* merupakan divisi perdapuran yang mengelola pembuatan kue, roti, dan *dessert* (Ryandi & Oda, 2014).

Jenis Pastry

Patiseri sendiri terbagi dua jenis, yaitu kue-kue *oriental* dan kue-kue *continental*. Kue-kue Indonesia termasuk jenis kue *oriental*, sedangkan yang termasuk kue *continental* adalah *Yeast Products, Breads, Cake and Icing, Cookies, Pastries, Cream, Puding Frozen Dessert, Candy*.

Perbedaan antara kue *continental* dengan kue *oriental* salah satunya terletak pada lemak yang digunakan (Putri, 2017), antara lain:

1. Kue *continental*, pada umumnya menggunakan lemak padat, seperti *margarine, mentega dan shortening*.
2. Kue *oriental*, pada umumnya menggunakan lemak cair, seperti santan dan minyak.

Tugas dan Tanggung Jawab Pastry Section

Pastry section mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan ringan (*snack*), kue (*cake*), dan roti (*bread*). Dalam hotel besar untuk menjaga kualitas produk dan efisiensi kerja, maka *pastry section* dibagi menjadi dua bagian, yaitu *pastry* dan *bakery*. *Pastry* yang bertanggung jawab tersedianya *dessert, snack dan cake*. *Bakery* bertanggung jawab dalam pembuatan berbagai jenis roti (*bread, croissant, danish*). Dalam *pastry* dibutuhkan yang namanya ketelitian baik dalam pemilihan bahan, pengukuran dan proses pembakaran sehingga produk yang dihasilkan akan berkualitas dari segi tampilan dan juga rasa (Putri & Mayasari, 2020).

Produk yang dihasilkan

Produk yang dihasilkan oleh *pastry section* beragam macamnya seperti aneka *cake, bread, cookies, pie, ice cream, puff pastry, danish pastry, croissant, sugar dough, choux pastry, permen, nougat, pudding, condiment sauce* dan masih banyak lagi (Pratiwi, 2012).

Pengertian Peranan

Istilah peran dalam ‘Kamus Besar Bahasa Indonesia’ mempunyai arti pemain sandiwara atau film, tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat (Risman, 2020). Sedangkan peranan adalah Tindakan yang dilakukan seseorang dalam suatu peristiwa atau bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan (Sumolang, 2013).

Menurut W. J. S. Poerwadarminta, bahwa “Peranan berasal dari peran, berarti sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan yang terutama”(Haerunisa, 2017).

Peranan Pastry Section pada Hotel

Pastry Section bukan hanya berperan dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan ringan (*snack*), kue (*cake*), dan roti (*bread*). Dalam hotel juga *pastry* sangat berperan penting selain sebagai persyaratan sebuah hotel, tetapi bisa menjadi pendapatan tambahan yang menjanjikan bila dikelola dengan baik dan maksimal. Dengan penjualan produk-produk yang baik serta cara pemasaran yang benar. Karena *pastry* sebagai penghasil makanan-makanan ringan yang pasti dibutuhkan setiap tamu hotel yang datang selain untuk menginap, terlebih jika memiliki produk andalan dengan rasa dan bentuk yang populer dikalangan penikmat makanan ringan, akan menambah nilai jual produk dan sebagai promosi suatu hotel (Pratiwi, 2012).

Peranan Pastry pada Best Western Premier La Grande Hotel Bandung

Peranan *pastry* pada Best Western Premier La Grande Hotel Bandung tidak jauh berbeda dengan hotel lainnya. Dengan adanya *pastry* bisa menjadikan pendapatan tambahan yang menjanjikan karena dikelola dengan baik dan maksimal. Penjualan produk *pastry* di Best Western

Premier La Grande Hotel Bandung sangat beragam dan disediakan untuk berbagai macam kebutuhan seperti, *buffet, meeting, honeymoon, birthday, anniversary* dan lainnya. *Pastry section* Best Western Premier La Grande Hotel Bandung memiliki produk andalan dengan rasa dan bentuk yang populer yaitu *Croissant* dan *Sponge Chocolate Cake*. Melalui produk *pastry* yang dijual tentunya menjadikan sebagai promosi hotel dan pendapatan yang lebih ketika pandemi yang dialami saat ini.

Menjaga Kualitas Produk

Pengertian kualitas menurut Trigono (1997) dalam Hasanah (2016), bahwa “Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses, dan hasil kerja atau produk berupa barang dan jasa. Kualitas merupakan sebagai pemenuhan standar atau persyaratan tertentu dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan suatu produk sehingga dapat memuaskan pelanggan (Hasanah, 2019).

Produk yaitu segala sesuatu yang ditawarkan kepada pangsa pasar agar diperhatikan, diminta, dipakai atau dikonsumsi sehingga memuaskan dan memenuhi kebutuhan atau keinginan manusia. Produk yang ditawarkan dapat berupa barang fisik, jasa, orang, ide, tempat organisasi, jasa maupun gagasan (Arifin, 2019).

Pelanggan yang datang ke sebuah tempat makan, restoran atau tempat lain yang berhubungan dengan produk, tentu ingin membeli dan mendapatkan produk yang berkualitas. Pengertian kualitas produk sendiri merupakan strategis untuk mengalahkan pesaing, perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat dan dalam jangka panjang, perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari pesaingnya. Semakin tinggi kualitas produk, maka semakin tinggi konsumen yang dihasilkan (Hasanah, 2019). Sehingga tujuan dari kualitas produk yaitu untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Menjaga kualitas menurut Ahyari (2002) dalam Arianti (2016), bahwa “Pengendalian kualitas merupakan suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk dan jasa perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan (Arianti, 2016). Dalam menjaga kualitas dapat mempertahankan kepuasan pelanggan terhadap produk yang dihasilkan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipilih berhubungan erat dengan prosedur, alat dan desain penelitian yang dipilih. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif dipilih karena dianggap sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan sebuah gambaran mengenai masalah yang menjadi fokus penelitian penulis. Fokus penelitian ini adalah pada peranan *pastry section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung.

Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana peranan *pastry section* dalam operasional pengolahan produk *pastry*, upaya *pastry section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* serta jenis-jenis olahan *pastry* di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung.

Menggunakan pendekatan Kualitatif sebagaimana menurut Bogdan dan Taylor dalam Suwendra (2018), bahwa “Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.

Proses pengambilan dan pengumpulan data melalui beberapa teknik, yaitu teknik wawancara kepada *Executive Chef* dan *Pastry Sous Chef*, observasi secara langsung dengan melakukan *on the job training* di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung, studi kepustakaan dari beberapa sumber referensi dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Peranan *Pastry Section* dalam Operasional Pengolahan Produk

Pastry section merupakan salah satu bagian yang terdapat di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengolah dan menyediakan berbagai makanan penutup (*dessert*), makanan ringan (*snack*), kue (*cake*), dan roti (*bread*) untuk kebutuhan tamu seperti *a’la carte*, *breakfast*, *coffee break*, *canape*, *steamboat*, *lunch* atau *dinner*. Selain itu *pastry section* memiliki peranan sebagai tambahan pendapatan, penunjang dan pelengkap bagi *kitchen department* di hotel. *Pastry section* Best Western Premier La Grande Hotel Bandung juga menyediakan berbagai macam *special cakes* atau *compliment cakes* kepada tamu yang memiliki permintaan khusus, diantaranya:

1. *Welcome cake*, yaitu potongan kue dengan *garnish* ucapan selamat datang biasanya diberikan untuk tamu spesial yang menginap contohnya para petinggi negara dan orang-orang yang berpengaruh.
2. *Birthday cake*, yaitu kue khusus yang di bentuk dan diberi *garnish* sesuai keinginan tamu yang sedang berulang tahun atau mengadakan acara tersebut di hotel, biasanya disertakan dengan lilin dan ucapan.
3. *Honeymoon cake* dan *anniversary cake*, yaitu kue yang dipesan khusus oleh tamu yang sedang berbulan madu ataupun merayakan ulang tahun pernikahan di hotel

Pastry section Best Western Premier La Grande Hotel Bandung juga menjual berbagai macam roti-rotian di depan *lobby* atau *bread shop*. Dengan disediakannya *bread shop*, maka tamu dapat melihat dan memilih secara langsung produk yang diinginkan.

Dalam operasional pengolahan produk, *pastry section* menggunakan standar resep (*standard recipe*) sendiri yang dibuat dan ditentukan langsung oleh *Pastry Sous Chef* sebagai pedoman dalam proses pengolahan produk. Selain itu *Pastry Sous Chef* sangat berperan penting dimulai dari persiapan,

pengolahan produk hingga hasil akhir dalam mengolah produk *pastry*.

Dalam melaksanakan tugasnya, *Pastry Sous Chef* Best Western Premier La Grande Hotel Bandung tidak bekerja sendiri, namun dibantu dengan karyawan *pastry* lain yaitu *Demi Chef* dan *Commins* atau *Trainee* yang sedang melakukan Praktik Kerja Lapangan. Untuk itu, *pastry section* memiliki jadwal kerja yang terbagi dalam 2 *shift* dengan jam kerja 8 jam, beberapa kegiatannya antara lain:

1. *Morning Shift* (06.00 – 14.00 WIB)
Kegiatan yang dilakukan saat *morning shift*:
 - 1) Membaca *logbook*
 - 2) Mempersiapkan dan menyediakan produk *breakfast* untuk *buffet* dan *stall*
 - 3) Mempersiapkan dan menyediakan produk *a'la carte*
 - 4) Mempersiapkan dan menyediakan produk jika ada *coffe break*, *canape*, *steamboat*, *birthday cake*, *welcome cake*, *honeymoon cake* atau *anniversary cake*.
 - 5) *Refill buffet*
 - 6) Mempersiapkan *lunch*
 - 7) Mempersiapkan *dessert EDR* (kantin)
 - 8) Membuat *sweet bread*
 - 9) *Cleaning area Pastry*
2. *Afternoon Shift* (14.00 – 22.00 WIB)
Kegiatan yang dilakukan saat *afternoon shift*:
 - 1) Mempersiapkan kelengkapan *breakfast stall* esok hari
 - 2) Mempersiapkan *dinner*
 - 3) Mempersiapkan *dessert EDR* (kantin)
 - 4) Membuat donat
 - 5) Mempersiapkan dan menyediakan produk *a'la carte*
 - 6) *Cleaning area Pastry*

Jenis-Jenis Olahan Produk Unggulan Pastry Best Western Premier La Grande Hotel Bandung

1. *Croissant*
Croissant Best Western Premier La Grande Hotel Bandung memiliki tekstur yang renyah dan gurih, walaupun memiliki rasa tawar namun bila

dimakan tanpa selai atau *butter* akan tetap terasa enak.

2. *Sponge Red Velvet Cake*
Sponge red velvet cake yang dimiliki Best Western Premier La Grande Hotel Bandung sama halnya seperti *sponge cake* lainnya dengan tambahan *cream covered* dilapisan dalamnya dan ditaburi *crumble*. Untuk penyajian biasanya dalam bentuk *slice* sebagai *honeymoon cake* atau *anniversary cake*.
3. *Sponge Chocolate Cake*
Sponge chocolate cake yang dimiliki Best Western Premier La Grande Hotel Bandung tidak jauh berbeda dengan *sponge rev velvet cake* dengan lapisan dalam dan atasnya menggunakan *chocolate ganache*. Untuk penyajian biasanya dalam bentuk *slice* sebagai *birthday cake*, *welcome cake*, *honeymoon cake* atau *anniversary cake*.
4. Pisang Kremes
Pisang kremes Best Western Premier La Grande Hotel Bandung yaitu pisang yang diberi adonan kemudian digoreng dan dilapisi Kembali dengan adonan kremes yang berbeda dengan adonan kulit pertama. Disajikan bersamaan dengan *ice cream* dan saus coklat sebagai produk *a'la carte*.
5. *Choco Lava Cake*
Choco lava cake dari Best Western Premier La Grande Hotel Bandung sama saja seperti yang sedang terkenal dikalangan kuliner Indonesia yaitu dengan cara dikukus setengah matang. Disajikan bersamaan dengan *ice cream* dan *garnish* lainnya, sebagai produk *a'la carte*.

Standard Operational Procedure

Pastry section Best Western Premier La Grande Hotel Bandung tentunya memiliki SOP dalam melakukan operasional produksi produk. Adapun prosedur-prosedur yang harus diterapkan oleh karyawan (*staff*) dan *trainee pastry*, antara lain:

1. Datang tepat waktu dengan jadwal yang telah ditentukan, yaitu 15 menit sebelum jam masuk kerja
2. Melakukan *fingerprint* untuk melakukan absen kehadiran dan *body*

- checking* ketika akan meninggalkan area hotel
3. Selalu memperhatikan *grooming* atau penampilan saat bekerja, seperti menjaga kebersihan diri, menggunakan seragam *cook* yang lengkap, bersih dan rapi.
 4. Utamakan mencuci tangan sebelum melakukan pekerjaan
 5. Mempersiapkan bahan atau alat yang akan digunakan
 6. Membersihkan peralatan dengan segera bila sudah tidak digunakan
 7. Merapikan bahan yang sudah tidak digunakan lalu menyimpan kembali ditempatnya.
 8. Selalu membersihkan area kerja setelah selesai bekerja.

Selama masa pandemi *Covid-19* yang terjadi saat ini, *standard operational procedur* tidak berubah jauh dari sebelumnya, hanya saja lebih waspada dan lebih peduli terhadap diri sendiri dan lingkungan. Berikut ini adalah uraiannya:

1. Melakukan cek suhu terlebih dahulu sebelum masuk area hotel
2. Melakukan *fingerprint* untuk absen dan *body checking* ketika akan meninggalkan area hotel
3. Bila suhu tubuh melebihi 37,5 derajat celsius, tidak diperkenankan untuk masuk bekerja
4. Datang tepat waktu dengan jadwal yang telah ditentukan, yaitu 15 menit sebelum jam masuk kerja
5. Selalu menggunakan *hand gloves*, masker dan *face shield*.
6. Selalu memperhatikan *grooming* atau penampilan saat bekerja, seperti menjaga kebersihan diri, menggunakan seragam *cook* yang lengkap, bersih dan rapi.
7. Lebih sering mencuci tangan minimal 30 menit sekali dan menggunakan *hand sanitizer*
8. Selalu mengingatkan baik rekan, *staff* maupun tamu yang tidak memakai masker atau *face shield*
9. Mempersiapkan bahan atau alat yang akan digunakan
10. Membersihkan peralatan dengan segera bila sudah tidak digunakan

11. Merapikan bahan yang sudah tidak digunakan lalu menyimpan kembali ditempatnya.
12. Selalu membersihkan area kerja setelah selesai bekerja.

Upaya *Pastry Section* dalam Menjaga Kualitas Produk *Pastry*

Pada suatu hotel, upaya dalam menjaga kualitas produk berpengaruh terhadap operasional kerja karyawan. Peranan *pastry section* untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan, antara lain:

1. **Karyawan atau *staff pastry***
Seorang karyawan atau *staff pastry* wajib mempunyai pengetahuan, wawasan dan pemahaman seluk beluk mengenai pengetahuan umum *pastry* mulai dari bahan yang akan digunakan, alat apa saja yang dibutuhkan, cara mengolah produk dan lain-lain. Melakukan pembelajaran terhadap hal-hal baru yang berhubungan dengan *pastry*, mengikuti *training*, menerima kritik dan arahan dari atasan mengenai pengolahan yang benar dan baik untuk menghasilkan suatu kualitas produk sesuai standar. Menjaga kekompakan tim antar karyawan sesama *pastry section*.
2. **Memilih bahan-bahan produk *pastry* dengan kualitas terbaik**
Dalam memilih bahan-bahan produk *pastry* yang akan digunakan dalam pengolahan dilakukan oleh *pastry Sous Chef* sendiri secara langsung terhadap *supplier* bahan yang akan melakukan pemasokan pada hotel.
3. **Penyediaan bahan**
Penyediaan bahan disini dengan cara mengecek seluruh kebutuhan esok hari atau beberapa hari kedepan dan melakukan *list order*. Dalam setiap bulannya diadakan sistem *inventory*, yaitu pengecekan seluruh stok bahan *pastry* dan didata dalam *list maket* untuk diserahkan kepada bagian *staff purchasing*.
4. **Peralatan**
Menjaga kebersihan peralatan yang akan digunakan saat mengolah produk dan segera dibersihkan ketika sudah tidak digunakan, agar saat diperlukan

tidak akan menghambat operasional pengolahan produk. Menggunakan alat sesuai fungsinya.

5. Penyimpanan bahan
Dalam penyimpanan bahan perlu diperhatikan agar tidak cepat rusak dan dapat bertahan lama. Bila penyimpanan bahan tidak sesuai standar akan menurunkan kualitas dari bahan tersebut, karena bentuk, rasa dan bau yang akan berubah. Maka dari itu *pastry section* di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung telah menerapkan penyimpanan bahan produk dengan benar dan sesuai tempatnya, serta diberikan keterangan (*label*) nama dan waktu batas pemakaian pada masing-masing bahan untuk mempermudah mengetahui jenis bahan tersebut. Penyimpanan bahan dengan menerapkan sistem FIFO (*First In First Out*).
6. Standar resep
Melakukan pengolahan produk sesuai standar resep (*standard recipe*) yang sudah ditentukan dan tidak merubahnya tanpa sepengetahuan *pastry Sous Chef*. Seperti mengikuti takaran dari standar resep, dan waktu pemanggangan yang tepat, sehingga hasil, bentuk dan rasa mempunyai kualitas yang sama.
7. Suhu Ruangan
Suhu ruangan sangat berpengaruh terhadap adonan, seperti pengolahan roti jika suhu ruangan panas adonan akan cepat mengembang dan bila suhu ruangan terlalu dingin adonan pun akan lama mengembang. Sehingga perlu memperhatikan suhu ruangan sebelum membuat suatu produk, sesuai dengan jenis produk yang akan diolah. Contohnya pengolahan laminasi produk *croissant* memerlukan suhu ruangan yang dingin agar bahan *butter sheet* tidak cepat melumer.
8. Lokasi
Lokasi tempat pengolahan produk *pastry* perlu diperhatikan kebersihan dan kerapiannya, maka *pastry section* Best Western Premier La Grande Hotel Bandung selalu menerapkan

dalam menjaga kebersihan diri dan ditekankan disaat datang maupun selesai bekerja selalu membersihkan area kerja terlebih dahulu. Dalam seminggu sekali melakukan *general cleaning* area *pastry* dan sekitar *kitchen*, merapikan penyimpanan bahan yang belum sesuai dengan tempatnya.

Tahapan Pengolahan Produk *Pastry* yang Berkualitas

Pengolahan produk *pastry* yang berkualitas sesuai standar resep (*standard recipe*) pada *pastry section* di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung, yaitu dengan melakukan beberapa tahapan agar proses produksi dapat dilakukan secara maksimal, diantaranya:

1. Persiapan
Sebelum melakukan pengolahan produk *pastry*, perlu adanya persiapan yang matang dimulai dengan mempersiapkan seluruh bahan dan alat yang akan digunakan, melakukan penimbangan bahan secara keseluruhan terlebih dahulu sesuai dengan takaran pada standar resep (*standard recipe*), tidak kurang dan tidak berlebih. Masing-masing bahan diletakkan dalam wadah terpisah. Salah satu contohnya pengolahan produk *sponge red velvet cake*, sebagai berikut:
 - a. Wadah kesatu, untuk bahan *mix butter* seperti 50% *butter* dan 50% *margarin*.
 - b. Wadah kedua, untuk kuning telur, putih telur, gula dan pengembang.
 - c. Wadah ketiga, untuk bahan bubuk seperti tepung terigu, susu bubuk, coklat bubuk dan maizena.
2. Proses Pengolahan
Dalam proses pengolahan produk *pastry* dilakukan dengan urutan memasukkan adonan produk sesuai standar resep (*standard recipe*) yang ditentukan oleh *pastry Sous Chef* dan dengan suhu serta waktu pemanggangan yang tepat. Contohnya membuat adonan *sponge red velvet cake* dengan suhu 180 derajat celsius api atas maupun bawah selama 22 menit, sebagai berikut:

- a. *Mixer mix butter* terlebih dahulu, sambil mempersiapkan bahan kedua.
- b. Setelah *mix butter* tercampur rata, teksturnya berubah menjadi ringan dan berwarna putih, selanjutnya *mixer* bahan kedua di *mixer* berbeda menggunakan kecepatan tinggi.
- c. Menurunkan kecepatan *mixer* hingga paling rendah, kemudian memasukkan bahan ketiga secara bertahap, lalu naikan kecepatan *mixer* hingga kecepatan sedang, tidak perlu terlalu lama sampai adonan tercampur saja.
- d. Memasukkan *mix butter* dan di *mixer* kembali selama 30 detik.
- e. Segera mengangkat adonan dan memindahkannya pada loyang, lalu proses pembakaran dengan sudah mengatur suhu terlebih dahulu sebelum adonan selesai.

Tujuan pemberian urutan dari pengolahan produk agar tidak terjadinya kesalahan dalam memasukkan bahan, seperti salah satu bahan yang lupa untuk dimasukkan ataupun memasukkan bahan secara berganda (*double*).

3. Hasil Akhir

Pada hasil akhir dari proses pengolahan produk *pastry* yang sudah dipanggang, sebaiknya segera dikeluarkan dari *oven* dan melakukan pendinginan produk dengan suhu ruangan yang disimpan pada *cooling rack*. Setelah produk didinginkan, selanjutnya diberikan *topping*, *garnish*, memotong atau membagi produk dengan ukuran standarnya dan meletakkan pada wadah untuk disimpan ke dalam *chiller* agar produk menjadi *set*.

PENUTUP

Pastry section memiliki peranan yang sangat penting dalam operasional pengolahan produk *pastry* dimulai dari persiapan, pengolahan produk hingga hasil akhir. Produk yang diolah menghasilkan berbagai makanan penutup, makanan ringan, kue, dan roti untuk kebutuhan tamu

seperti *a'la carte*, *breakfast*, *coffe break*, *canape*, *steamboat*, *lunch* atau *dinner*. Selain sebagai tambahan pendapatan juga sebagai penunjang dan pelengkap *kitchen department*. *Pastry Section* Best Western Premier La Grande Bandung juga memberikan *special cakes* atau *compliment cakes* seperti *welcome cake* juga *cake* untuk perayaan hari spesial tamu, seperti *birthday cake*, *honeymoon cake* dan *anniversary cake*.

Upaya *pastry section* dalam berperan menjaga kualitas produk *pastry*, yaitu melalui pemahaman karyawan terhadap pengetahuan *pastry*, memilih bahan produk dengan kualitas baik, mengecek penyediaan barang, standar kebersihan alat, standar penyimpanan bahan, standar resep dengan tahapan pengolahan, pengaturan suhu ruangan, dan kebersihan lokasi kerja. Kualitas produk sendiri sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, dari segi penampilan yang menarik dengan rasa yang seimbang.

Dalam operasional pengolahan produk dan upaya menjaga kualitas produk, *pastry section* Best Western Premier La Grande Bandung menghadapi beberapa kendala utama, yakni; tidak adanya bahan baku yang akan digunakan, kurangnya komunikasi sesama karyawan mengenai ketersediaan bahan, terbatasnya alat, tidak membersihkan dan merapikan alat yang sudah digunakan, pembuatan produk dengan bahan berbeda dari standar resep, serta *section* lain yang tidak menyimpan dan merapikan bahan pada tempat semula dengan baik.

Saran yang dapat diberikan untuk keseluruhan diantaranya mempunyai perhitungan yang baik, selalu mengecek bahan setiap harinya dan melakukan *planning* terhadap kebutuhan bahan yang akan digunakan agar tidak sampai kehabisan atau berlebihan, menambah alat yang digunakan bersamaan dengan *section* lain, seperti *ballon whisk*, *spatula*, gelas ukur, penyaring tepung dan kuas *pastry*, Menegur baik karyawan ataupun *trainee* yang tidak membersihkan dan merapikan alat, serta lebih sering berbagi cerita atau pengalaman agar komunikasi selalu terjaga, dan terjalin kerja tim yang baik.

REFERENSI

- Arianti, M. S. (2016). Analisis Quality Control untuk Menjaga Kualitas Produk Tempe pada Usaha Home Industri Tempe Bapak Joko Purwanto di Kelurahan Lok Bahu Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. *Administrasi Bisnis*, 4(4), 1016–1030. <http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id>
- Arifin, F. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rawis Saudia Ansania* [Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri]. <http://etheses.iainkediri.ac.id/id/eprint/921>
- Haerunisa. (2017). *Peran Guru Pendidikan Agama Islma Dalam Pembinaan Moral Siswa (Studi di SMP Negeri 1 Pontang Kabupaten Serang)* [Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten]. <http://repository.uinbanten.ac.id/id/eprint/1952>
- Hasanah, W. U. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kecenderungan Keputusan Pembelian Ulang Konsumen Di Jogja Paradise Food Court* [Universitas Negeri Yogyakarta untuk]. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/65836>
- Pratiwi, P. (2012). *Penanganan Bahan Baku Pastry Dan Bakery Dalam Upaya Mempertahankan Standar Kualitas DI Hotel J.W Marriott Medan* [Universitas Sumatera Utara]. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/33837>
- Putri, E. D. H. (2016). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran* (1st ed.). Deepublish.
- Putri, E. D. H. (2017). *Buku Bahan Ajar Pastry and Bakery* (1st ed.). Deepublish.
- Putri, E. D. H., & Mayasari, C. U. (2020). *Operational Patisserie* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Risman. (2020). *Peran Kepala Madrasah Sebagai Motivator Di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 9 Bandar Lampung* [Universitas Islma Negeri Raden Intan Lampung]. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/11648>
- Ryandi, A., & Oda. (2014). Standar Peralatan Pastry and Bakery Section Di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung. *Pariwisata*, 1(2), 105–113. <https://doi.org/10.31294/par.v1i2>.
- Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel* (8th ed.). Alfabeta.
- Sumolang, M. (2013). Peranan Internet Terhadap Generasi Muda Di Desa Tounolet Kecamatan Langowan Barat. *Acta Diurna Komunikasi*, 11(4), 16. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/300>
- Suwendra, I. W. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan. In I. B. A. L. Manuaba (Ed.), *Nilacakra Publishing House, Bandung* (1st ed.). Nilacakra. yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods: the search for meanings* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Wicaksono, A. (2020). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Section Banquet Di Best Western Papilio Hotel Surabaya* [Universitas Airlangga]. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/99919>