

Tinjauan Operasional Dapur Pastry Di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (Pik) Avenue

Overview Of Pastry Kitchen Operations At Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (Pik) Avenue

1st Madeline Novagujiaya
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
madeline@student.telkomuniversit
y.ac.id

2nd Dendi Gusnadi
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
dendigusnadi@telkomuniversity.ac
.id

3rd Riza Taufiq
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
rizataufiq@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur (SOP) dan mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) dapur pastry di Swissotel Jakarta PIK Avenue. Jam kerja yang berlebihan sudah menjadi hal yang lazim bagi industri hotel. Ketika hotel mengalami high season, maka banyak event banquet yang dilaksanakan untuk memaksimalkan profit hotel seperti event ulang tahun, pernikahan, sangjit yang menyebabkan beban pekerjaan karyawan menjadi lebih berat yang mengakibatkan overtime yang berdampak kepada karyawan yang tetap bekerja pada keesokan harinya yang berdampak pada pastry production. Adanya permasalahan waktu kerja yang melebihi kesepakatan antara pihak hotel dengan karyawan menarik perhatian penulis untuk melakukan analisis di Swissotel Jakarta PIK Avenue untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Swissotel Jakarta PIK Avenue. Metode yang di gunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada dapur pastry di Swissotel Jakarta PIK Avenue adalah ketentuan untuk dapur pastry, jam kerja, tata tertib, tugas dan tanggung jawab, dan alur pekerjaan. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dapur pastry di Swissotel Jakarta PIK Avenue telah terlaksana dengan baik, namun masih ada standar operasional prosedur (SOP) yang tidak terlaksana dari pihak hotel yaitu jam kerja yang melebihi ketentuan yang telah disepakati antara pihak hotel dengan staff.

Kata kunci—pastry, standar operasional prosedur, jam kerja.

Abstract—This study aims to determine the standard operation procedure (SOP) and identify the application of standard operating procedures (SOP) for pastry kitchens at Swissotel Jakarta PIK Avenue. Excessive working hours have become commonplace for the hotel industry. When the hotel is experiencing high season, many banquet events are held to maximize hotel profits which causes the workload of employees to become heavier which results in overtime which affects employees on pastry production. The problem of working time that exceeds the agreement between the hotel and employees attracted the attention of the author to conduct an analysis to find out the application of standard operating procedures (SOP) at Swissotel Jakarta PIK Avenue. The method used in this research is descriptive qualitative. Standard operating procedures (SOP) in the pastry kitchen at Swissotel Jakarta PIK Avenue are the provisions for the pastry kitchen, working hours, rules, duties and responsibilities, and workflow. The implementation of standard operating procedures (SOPs) for the pastry kitchen at Swissotel Jakarta PIK Avenue has been carried out well, but there are still standard operating procedures (SOPs) that are not implemented from the hotel, namely working hours that exceed the provisions agreed upon between the hotel and staff.

Keywords—pastry, standard operation procedures, working time.

bagian barat laut Pulau Jawa dan merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Karena dianggap sebagai kota yang sebanding dengan New York City (*Big Apple*)

I. PENDAHULUAN

Jakarta merupakan ibu kota negara dan kota terbesar di Indonesia. Jakarta terletak di pesisir

di Indonesia, Jakarta mendapat julukan *The Big Durian*. Awalnya Kota Jakarta dikenal dengan nama Sunda Kelapa, Jayakarta, dan Batavia.

Sebagai salah satu kota besar, Jakarta sudah mendukung infrastruktur penunjang seperti jalan, listrik, telekomunikasi, air bersih, gas, serat optik, bandara, dan pelabuhan. Selain jalan protokol, jalan ekonomi, dan jalan lingkungan, Jakarta juga didukung oleh jaringan Jalan Tol Lingkar Dalam dan Lingkar Luar. Selain itu, Jakarta juga menyediakan layanan kereta api. Untuk ke pulau dan luar negeri, Jakarta memiliki pelabuhan di Tanjung Priok dan 2 bandar udara, yaitu Bandara Halim Perdanakusuma dan Bandara Internasional Soekarno Hatta.

Kawasan Pantai Indah Kapuk (PIK) merupakan salah satu daerah yang sangat digemari oleh semua kalangan usia dikarenakan banyak tempat makan maupun wisata yang unik seperti PIK Avenue, Waterboom, Urban Farm dan lain-lain. Dikarenakan dekat dengan jalan tol bandara, banyak turis asing yang mengunjungi Indonesia menginap di Swissôtel Jakarta PIK Avenue.

Swissôtel Jakarta PIK Avenue merupakan salah satu hotel bintang 5 di Jakarta Utara yang dibangun pada tahun 2019. Swissôtel Jakarta PIK Avenue dirancang oleh EDG Design. CEO Agung Sedayu Retail Indonesia (ASRI), Alex Kusuma mengatakan bahwa mereka bangga dapat bekerja sama dengan AccorHotels dalam membangun Swissôtel Jakarta PIK Avenue yang merupakan hotel tingkat *premium* ke Indonesia khususnya daerah Pantai Indah Kapuk yang saat ini telah tumbuh menjadi tujuan gaya hidup yang *modern*.

Pastry Department bertanggung jawab untuk membuat semua produk roti, produk kue kering, kue dan biskuit, dan semua makanan penutup yang disediakan oleh hotel. Saat sarapan peran dan tanggung jawab *pastry department* akan fokus pada persiapan makanan, seperti roti, *waffle*, dan *pancake*. Pada saat jam makan siang dan malam peran dan tanggung jawab *pastry department* akan fokus pada persiapan makanan penutup, seperti *cake*, *pannacotta*, *pudding*, dan lain-lain.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan rangkaian prosedur yang dimiliki oleh perusahaan yang berguna sebagai panduan atau pedoman untuk mencapai hasil yang konsisten dan maksimal. SOP dapat berupa dokumen tertulis yang berisi instruksi yang menjelaskan waktu pelaksanaan, tempat, kegiatan sampai orang yang bertanggung jawab. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) adalah salah satu hal yang harus diterapkan di semua hotel dan pelaksanaannya wajib dilakukan oleh semua karyawan hotel. Hal ini karena semua pekerjaan terlaksana dengan baik jika menggunakan standar operasional prosedur (SOP). Namun, sebagian karyawan masih belum menerapkannya sehingga dapat menghambat pekerjaan. Tidak hanya dari pihak karyawan saja yang belum menerapkan, tetapi dari pihak hotel juga

bisa tidak menerapkan standar operasional prosedur tersebut.

Adanya permasalahan waktu kerja yang melebihi kesepakatan yang telah disetujui oleh pihak hotel dengan karyawan menarik perhatian penulis untuk mengambil judul dan melakukan analisis di Swissotel Jakarta PIK Avenue untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Swissotel Jakarta PIK Avenue. Dalam penelitian ini, penulis hanya membahas mengenai *pastry department* yang kemudian penulis menulis kedalam penelitian yang berjudul "*Tinjauan Operasional Dapur Pastry di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue*".

II. KAJIAN TEORI

A. Hotel

Hotel secara umum memiliki arti sebuah pendirian komersial yang menawarkan penginapan untuk orang asing dan kadang-kadang untuk penduduk tetap, dan memiliki restoran, ruang pertemuan, dll, yang tersedia untuk masyarakat umum.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus [1]

B. Pastry Department

Pastry Department bertanggung jawab untuk membuat semua produk roti, produk kue kering, kue dan biskuit, dan semua makanan penutup yang disediakan oleh hotel. Saat sarapan peran dan tanggung jawab *pastry department* akan fokus pada persiapan makanan, seperti roti, *waffle*, dan *pancake*. Pada saat jam makan siang dan malam peran dan tanggung jawab *pastry department* akan fokus pada persiapan makanan penutup, seperti *cake*, *pannacotta*, *pudding*, dan lain-lain.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan rangkaian prosedur yang dimiliki oleh perusahaan yang berguna sebagai panduan atau pedoman untuk mencapai hasil yang konsisten dan maksimal. SOP dapat berupa dokumen tertulis yang berisi instruksi yang menjelaskan waktu pelaksanaan, tempat, kegiatan sampai orang yang bertanggung jawab.

SOP adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan konsisten, efektif, efisien, sistematis dan terkelola dengan baik [2]

III. METODE

A. Desain Penelitian

Metode yang penulis gunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Metode ini memanfaatkan data kualitatif dan diuraikan secara deskriptif. Jenis

penelitian deskriptif kualitatif merupakan gabungan penelitian deskriptif dan kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif banyak digunakan untuk menganalisis suatu fenomena sosial. Jenis penelitian ini menjabarkan keadaan apa adanya tanpa memanipulasi variabel yang diteliti. Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan proses yang bersifat apa adanya pada perolehan data.

B. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 jenis informan, yaitu informan kunci dan informan pendukung. Pemilihan informan-informan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu [3].

Tabel 3. 1
Daftar Informan

Informan Kunci	
No.	Jabatan
1.	<i>Chef de Partie</i>
2.	<i>Commis I</i>
Informan Pendukung	
3.	<i>Commis II</i>
4.	<i>Daily Worker</i>

Peneliti memilih beberapa informan kunci seperti *chef de partie pastry department* yang bertugas mengatur operasional pastry dan mendelegasikan beberapa pekerjaan kepada beberapa asistennya dan merupakan tulang punggung pastry. *Commis I* pastry department membantu *chef de partie* dalam melaksanakan tugasnya dan mampu mengambil alih tanggung jawab *chef de partie* jika yang bersangkutan sedang berhalangan. Lalu peneliti memilih *commis II* dan *daily worker pastry* sebagai informan pendukung untuk memberikan informasi tambahan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan penulis untuk mencari data-data penelitian yang nantinya akan terpakai sebagai pedoman untuk menyusun penelitian. Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan

dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain [3].

Dalam penelitian kualitatif, analisis data bersifat induktif. Induktif merupakan proses penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus menuju kesimpulan yang bersifat umum. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan fakta tentang fenomena atau peristiwa tertentu dan berusaha menarik kesimpulan umum berdasarkan fenomena atau peristiwa tersebut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Swissotel Jakarta PIK Avenue

Swissotel Jakarta PIK Avenue merupakan salah satu hotel bintang 5 di Jakarta Utara yang dibangun pada tahun 2019. Swissôtel Jakarta PIK Avenue *didesign* oleh EDG Design. CEO Agung Sedayu Retail Indonesia (ASRI), Alex Kusuma mengatakan bahwa mereka bangga dapat bekerja sama dengan AccorHotels dalam membangun Swissôtel Jakarta PIK Avenue yang merupakan hotel tingkat *premium* ke Indonesia khususnya daerah Pantai Indah Kapuk yang saat ini telah tumbuh menjadi tujuan gaya hidup yang *modern*.

B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dapur Pastry di Swissotel Jakarta PIK Avenue

Standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue adalah:

1. Dapur Pastry
 - a. Tidak langsung terhubung dengan area restoran.
 - b. Lantai dapur terbuat dari bahan tahan air dan tidak licin.
 - c. Memiliki ventilasi udara dan *drainase*.
 - d. Dinding dapur ditutupi dengan bahan tahan air.
 - e. Langit-langit dapur memiliki warna cerah.
 - f. Dapur memiliki desain pencahayaan yang dapat menerangi setiap sudut ruangan dapur.

2. Jam Kerja

Sistem kerja yang digunakan di Swissotel adalah pola 5:2 yang mempunyai arti 5 hari kerja dan 2 hari libur dengan rincian 8 jam kerja dan 1 jam istirahat. Jadwal kerja dapur *pastry* dibagi menjadi beberapa *shift*, yaitu:

Morning Shift : 7AM – 4PM
Middle Shift : 10 AM - 6PM
Night Shift : 10PM – 6AM

3. Tata Tertib

Departemen *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue memiliki beberapa tata tertib yang wajib diikuti dan patuhi untuk menjadi acuan berjalannya pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, tata tertib tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Datang kerja tepat waktu
 - b. Menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku
 - c. *Grooming* yang rapi:
 - 1) Seragam yang bersih
 - 2) Mandi setiap hari
 - 3) Menggunakan *make-up natural* bagi perempuan
 - 4) Kuku harus pendek, bersih, dan tidak memakai kuteks
 - 5) Tidak memakai perhiasan atau aksesoris lain-nya
 - 6) Apron yang di kenakan harus bersih
 - 7) Menggunakan *safety shoes*
 - 8) Mengikat rambut dan menggunakan topi
 - 9) Tidak berjanggut dan berkumis
 - 10) Selalu mencuci tangan dengan sabun dan air bersih sesuai dengan prosedur kesehatan
 - 11) Selalu mencuci tangan dengan sabun dan air bersih sesuai dengan prosedur kesehatan
 - 12) Tidak menggunakan ponsel saat sedang bekerja
 - 13) Dilarang untuk membawa *amenities* dari hotel.
 - 14) Melakukan pengecekan sebelum *opening*:
 - 15) Melakukan pengecekan sebelum *closing*:
4. Tugas dan Tanggung Jawab
- Dalam departemen *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue memiliki tugas dan tanggung jawab dibagi ke beberapa seksi, yaitu:
- a. *Restaurant Buffet Section*
 - 1) Melayani *breakfast* di restoran, seperti membuat *pancake/waffle* (7AM - 10:30AM).
 - 2) Membuat *amenities* bagi tamu VIP.
 - 3) Melakukan *clear up breakfast* (10:30 AM).
 - 4) Melakukan *set-up* untuk *lunch/brunch* (12PM).
 - 5) Menjaga *stall ice cream* selama *brunch* (12:30PM - 3PM).
 - 6) Melakukan *clear up lunch/brunch* (3PM).
 - 7) Melakukan *set-up* untuk acara *banquet*.
 - 8) Memastikan semua *menu set-up* sesuai dan juga tidak telat dari jam yang telah ditentukan.
 - 9) Memastikan semua *set-up* berjalan dan tidak ada yang tertinggal.
 - b. *Brownmilk Section*
 - 1) Menyiapkan 12 jenis *sliced cake* yang akan dipajang pada *Brownmilk*.
 - 2) Melakukan *finishing* untuk items yang akan *display* pada *Brownmilk*.
 - 3) Memastikan bahwa kue yang akan *display* selalu dalam keadaan dan tampilan yang sangat baik.
 - 4) Melakukan *set-up* di *Brownmilk* (8AM).
 - 5) Menerima pesanan *whole cake* *Brownmilk*.
 - 6) Mengisi ulang kue jika ada kue yang terjual.
 - 7) Jika semua tugas *Brownmilk section* sudah selesai, maka bisa ikut membantu *section* lainnya untuk mempersiapkan hal-hal yang diperlukan.
 - c. *Restaurant Buffet Runner*
 - 1) Mengisi es krim yang sudah habis.
 - 2) Mengisi kondimen untuk es campur.
 - 3) Bertanggung jawab untuk mengisi *dessert* yang sekiranya sudah kosong saat *brunch* berlangsung.
 - 4) Mengisi ulang kondimen yang sekiranya sudah kosong untuk digunakan besok hari.
 - d. *Pastry Production & Garnishing*
 - 1) Melakukan *finishing* untuk 2 macam *whole cake*, 2 macam *sliced cake*, 2 macam *dessert on glasses* untuk persiapan *brunch*.
 - 2) Menyiapkan 3 macam ice cream untuk *brunch*.
 - 3) Menyiapkan *item-item* untuk *executive lounge* dan *a la carte*.
 - 4) Melakukan *finishing* untuk *executive lounge* dan *a la carte*.
 - 5) Memotong kue sesuai *event breakdown* untuk keesokan hari.
 - 6) Melihat *event breakdown* 2 hari kedepan dan membuat daftar produk apa saja yang akan dibuat di hari itu, untuk memastikan tidak ada yang tertinggal.
 - 7) Membuat semua produk untuk restoran.
 - 8) Memastikan menu kue di restoran tidak sama setiap harinya.
 - 9) Membuat semua produk untuk kebutuhan acara-acara *banquet*.
 - 10) Memastikan produk untuk acara-acara *banquet* lebih, untuk menghindari kekurangan jika ada *sudden event*.
 - e. *Chocolatier*
 - 1) Memeriksa kualitas coklat yang akan dipakai.
 - 2) Membuat *garnish* yang akan dipakai pada *pastry product*.
 - 3) Membuat *praline chocolate* untuk *guest*.
 - 4) Melakukan *tempering* pada coklat yang akan dipakai untuk *garnish*.
 - f. *Bakery*

- 1) Memastikan semua kebutuhan roti tercukupi untuk *breakfast*
- 2) Mempersiapkan semua kebutuhan roti yang dibutuhkan untuk acara *banquet*
- 3) Membuat produk-produk *bakery* yang akan digunakan pada keesokan hari.
- 4) Membuat *stock* roti untuk memudahkan pekerjaan keesokan hari
- 5) Mempersiapkan semua *items* yang akan digunakan saat *breakfast*
- 6) Melakukan *set-up breakfast* (05:30 AM)
- 7) Mengisi ulang *items breakfast* yang sekiranya sudah berkurang
- 8) Mempersiapkan *items bakery* untuk diletakan di Brownmilk.

Tanggung jawab setiap staff pastry:

- i. Membuat produk sesuai dengan *standard recipe*
- ii. Menjaga kebersihan dapur
- iii. Membersihkan chiller dan *freezer* setiap hari
- iv. Melakukan inventori setiap bulan
- v. Mengisi *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) setiap hari.

5. Alur Pekerjaan

Penjelasan tahapan-tahapan untuk pembuatan *pastry* menggunakan contoh standar *recipe*:

- a. *Preparing Ingredients*
- b. *Measuring Ingredients*
- c. *Mixing*
- d. *Baking*
- e. *Cooling*
- f. *Garnishing*

C. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dapur Pastry di Swissotel Jakarta PIK Avenue

Tabel 4. 1

Indikator Penerapan SOP

No.	Indikator	Terlaksana	Tidak Terlaksana
1.	Dapur Pastry		
2.	Jam Kerja		
2.	Tata Tertib		
3.	Tugas & Tanggung Jawab		
4.	Alur Pekerjaan		

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari observasi lapangan dan wawancara, terdapat 4 informan yang membantu dalam menyampaikan informasi terkait dengan objek yang diteliti penulis. Berdasarkan pengamatan penulis, hampir semua indikator dalam standar operasional prosedur (SOP) di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue terlaksana.

1. Dapur Pastry

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan

informan yang terpilih, dapur *pastry* di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis.

"Dapur yang *ideal* untuk melakukan operasional adalah dapur yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku, apabila dapur tidak sesuai dengan standar operasional, maka produk yang dihasilkan akan kemungkinan memiliki rasa yang aneh dikarenakan dapur yang tidak *ideal* akan mempengaruhi karyawan dan produk yang ada di dalam dapur tersebut," kata *chef de partie* (CDP) saat penulis bertanya mengenai dapur *pastry* di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue

2. Jam Kerja

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan yang terpilih, jam kerja *pastry department* di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue belum terlaksana sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis.

"Jam kerja yang seharusnya total 8 jam kerja dan 1 jam istirahat sering kali menjadi 10 jam kerja. Jika memang terjadinya *overtime*, seharusnya ada upah lembur yang diberikan. Namun di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue tidak ada upah lembur sehingga para staff pun kelelahan saat terjadinya *overtime*," kata *commis I* saat penulis bertanya mengenai jam kerja di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue

3. Tata Tertib

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan yang terpilih, tata tertib *pastry department* di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue sudah terlaksana sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis.

"Setiap *staff pastry* sudah menjalankan tata tertib yang tertulis. Jika ada yang tidak mematuhi tata tertib tersebut, akan langsung ditegur supaya tidak terulang lagi. *Grooming staff pastry* selalu rapi dikarenakan ada *restaurant buffet section* yang akan langsung melayani tamu sehingga penampilan staff harus selalu rapi. Sebelum masuk ke operasional *pastry*, hal penting yang harus dilakukan adalah pengecekan panel listrik dan memastikan peralatan pada dapur dalam kondisi baik dan siap digunakan. Dan sebelum penutupan dapur *pastry*, hal yang harus dilakukan *staff* adalah mengisi *Hazard Record 3*," kata *chef de partie* (CDP) saat penulis bertanya mengenai tata tertib *pastry department* di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue

4. Tugas dan Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan yang terpilih, tugas dan tanggung jawab *pastry department* di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue sudah terlaksana sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis.

"Setiap *staff pastry* sudah menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan seksi yang diberikan kepada tiap *staff*." kata *chef de partie* (CDP) saat penulis bertanya mengenai tugas dan tanggung jawab *pastry department* di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue.

5. Alur Pekerjaan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan informan yang terpilih, alur pekerjaan *pastry department* di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue sudah terlaksana sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang tertulis.

"Pembuatan produk *pastry* itu seperti meracik obat di farmasi. Takarannya harus tepat dan metode mengadukan harus sesuai dengan yang dianjurkan, jika tidak sesuai maka produk tersebut akan gagal. Berbeda dengan *hot kitchen*, jika gagal bisa diakali, kalau dalam dapur *pastry*, produk yang gagal harus dibuang karena biasanya produk yang gagal hasilnya bantet dan keras. Tahapan-tahapan dalam *pastry production* tidak boleh dirubah tahapannya," kata *chef de partie* (CDP) saat penulis bertanya mengenai alur pekerjaan *pastry department* di Swissotel Jakarta Pantai Indah Kapuk (PIK) Avenue.

overload memanglah sering terjadi, namun itulah resiko yang harus diambil saat bekerja diindustri perhotelan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil pembahasan yang sudah dibahas pada BAB 4, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue adalah ketentuan untuk dapur *pastry*, jam kerja, tata tertib, tugas dan tanggung jawab, dan alur pekerjaan. Dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue telah terlaksana dengan baik, namun masih ada standar operasional prosedur (SOP) yang tidak terlaksana dari pihak hotel yaitu jam kerja yang melebihi ketentuan yang telah disepakati antara pihak hotel dengan *staff* dan tidak adanya upah *overtime* membuat para *staff* merasa tidak dihargai atas kerja kerasnya.

B. Saran

1. Jadwal kerja karyawan hotel seringkali tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Sehingga pihak Swissotel Jakarta PIK Avenue sebaiknya mengkaji ulang jadwal pekerjaan karyawan departemen *pastry*.
2. Pihak Swissotel Jakarta PIK Avenue sebaiknya memberikan upah lembur supaya *staff* lebih semangat lagi dalam bekerja walaupun lembur.

REFERENSI

- [1] A. Sulastiyono, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Bandung: Alfabeta, 2011.
- [2] A. T. Soemohadiwidjojo, Mudah Menyusun Standard Operating Procedure (SOP), Jakarta: Penebar Plus, 2014.
- [3] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2017.