

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PASTRY DEPARTEMEN DI HOTEL HARPER PURWAKARTA BY ASTON 2022

1st Nurul Lita Ridha Auliya

Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

nurullitaridha@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Edwin Baharta

Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

edwinb@telkomuniversity.ac.id

3rd Dendi Gusnadi

Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— Penelitian ini membahas tentang Standar Operasional Prosedur *pastry departement* di Hotel Harper Purwakarta By Aston. Rumusan masalah yang peneliti ambil adalah Standar Operasional Prosedur *pastry* dan penerapan Standar Operasional di *pastry* dengan di latar belakang oleh ketidak memikirkan tentang adanya *departement pastry and bakery* karena *hot kitchen* lebih penting serta memiliki fungsi lebih besar untuk menyediakan makanan utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bekerja di industri perhotelan, terutama di Departemen Pengolahan Makanan dan Minuman. Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan mengenai standar operasional prosedur di industri perhotelan. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan memberikan kesimpulan dan saran menurut penulis. Hasil penelitian yang didapat untuk mengetahui upaya *Food and Beverage Department* untuk meningkatkan kualitas produk di hotel.

Kata kunci— patiseri, hotel, standar operasional prosedur

Abstract— This study discusses the Standard Operating Procedures for *pastry departments* at the Harper Purwakarta By Aston Hotel. The formulation of the problem that the researchers took was the Standard Operating Procedures for *pastry* and the application of Standard Operating in *Pastry* against the background of not thinking about the existence of a *pastry and bakery department* because the *hot kitchen* is more important and has a greater function to provide the main food. This study aims to find out how to work in the hospitality industry, especially in the Department of Food and Beverage Processing. The research is expected to add insight into standard operational procedures in the hospitality industry. This research method uses qualitative and uses data collection techniques obtained through observation, interviews, and documentation, which is analyzed by providing conclusions and suggestions according to the author. The results of the research obtained to determine the efforts of the *Food and Beverage Department* to improve product quality in hotels.

Keywords— *pastry, hotel, standard operating procedures*

I. PENDAHULUAN

Kota Purwakarta atau yang biasa kita kenal sebagai Kota Istimewa dimana saat ini menjadi salah satu kota wisata yang

digemari masyarakat dan dikenal di seantero Indonesia. Hal itu terjadi berkat pembangunan infrastruktur yang berbasis budaya oleh pemerintah setempat bahkan menjadi target destinasi wisata di Jawa Barat. Purwakarta telah mencapai peningkatan yang sangat pesat di dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, serta Purwakarta juga memiliki beberapa hotel yang menawarkan fasilitas dan harga yang beragam.

Hotel Harper Purwakarta By Aston adalah hotel bintang 4 (empat) bertema modern. Hotel dengan sentuhan alam serta berlokasi strategis untuk kalangan industri terletak di jalan raya Bungursari Kota Purwakarta. Hotel Harper Purwakarta By Aston merupakan suatu produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel. Terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible product*) dan serta produk tidak nyata (*Intangible Product*). Produk yang dijual tersebut disajikan kepada calon pelanggan Hotel Harper Purwakarta By Aston.

Food and Beverage (F&B) Department sebagai penyedia makanan dan minuman mempunyai peranan besar dalam memuaskan tamu, melalui makanan dan minuman yang telah tersedia. *Food and beverage department* dikhususkan terletak di bagian produksi yang terdapat banyak departemen, salah satunya *pastry and bakery department*. Peran dan fungsi dari *pastry and bakery department* tidak boleh dikesampingkan, karena peran dari departemen ini tidak dapat diganggu atau digantikan. Dari salah satu peran tersebut pihak manajemen hotel terutama di *food and beverage department* harus mengoptimalkan kualitas *pastry and bakery department*.

Menurut Buckwell (1982:155), Kualitas Makanan merupakan keseluruhan karakteristik dari makanan dan minuman yang dimana karakteristik tersebut dapat memenuhi harapan konsumen.

II. KAJIAN TEORI

A. Pengertian dan Fungsi Dapur

Saat ini teknologi dan tata ruang dapur telah berkembang pesat. Teknik mengolah bahan makanan yang tadinya menggunakan alat yang sederhana sekarang telah tergantikan dengan teknologi atau alat-alat yang canggih. Menurut Arif (2002:111), dapur mempunyai pengertian suatu tempat atau ruangan yang memproduksi makanan dan memasak bahan-bahan makanan untuk keperluan tamu hotel serta karyawan hotel keseluruhannya. Maka dapat disimpulkan bahwa dapur adalah tempat atau ruangan untuk mengelolah makanan untuk keperluan hotel baik dari tamu maupun karyawan

1. Syarat-syarat Bekerja di Dapur

Seorang karyawan yang bekerja di dapur khususnya di hotel yang paling utama yang harus dilakukan adalah syarat yang dijalankan untuk menunjang kebersihan dari pada suatu hotel. Setiap karyawan dapur harus menjaga kebersihan dan kesehatan untuk diri sendiri, lingkungan tempat kerja, produksi yang akan dijual dan perlengkapan peralatan yang digunakan.

Menurut Soekresno (2001:82), adapun syarat dapur yang baik adalah:

- a. Lantai Dapur
- b. Dinding
- c. Ventilasi
- d. Pintu dan Jendela
- e. Peraturan Dapur

2. Klasifikasi Dapur

Menurut Soekresno (2000:310), dapur terdiri dari beberapa seksi atau section yaitu:

- a. Pantry
- b. Garde Manger
- c. Entremetier
- d. Saucier
- e. Butcher
- f. Pastry
- g. Bakery
- h. Patisserie

Secara garis besar dapur dapat diklasifikasikan menjadi empat jenis, yaitu:

- a. Conventional Kitchen
- b. Combinated Preparation & Finishing Kitchen
- c. Seperated Preparation & Finishing Kitchen
- d. Convenience Kitchen

3. Klasifikasi Peralatan Dapur dan Cara Kegunaannya

Menurut Bartono PH (2006:30), alat yang akan dipakai untuk memasak ditunjukkan pada resep yang dikerjakan. Umumnya di dapur sudah tersedia alat dengan jumlah yang cukup sehingga dapat memilih. Beberapa alat yang harus diperhatikan adalah:

1. Pengatur suhu pada cooking range (tungku pemasak)
2. Pengatur suhu dan pre-heating untuk oven daging
3. Pengatur thermostat untuk deep-fryer
- Dll..

B. Pengertian Pastry

Pastry adalah Jenis olahan makanan dari beberapa kombinasi bahan yang pada umumnya berasa manis yang biasanya mengandung lemak dan biasanya melalui tahap pembakaran.

1. Tugas dan Tanggung Jawab Pastry

Tugas pastry dalam suatu hotel sangat penting karena menjadi salah satu penunjang kelancaran operasional hotel.

Uraian Tugas dan Tanggung Jawab di pastry:

- a. Menangani penataan mise in place
- b. Menangani pastry production
- c. Membantu penanganan service preparation, dsb.

Adapun pengurus dari bidang pastry antara lain:

- a. Executive Chef
- b. Pastry Chef
- c. Chef de Partie

- d. Chef Baker
- e. Cook Helper
- f. Pastry Cook

2. Penanganan Olahan Pastry

Kitchen pastry yang merupakan tempat pengolahan bahan makanan yang membuat hidangan penutup, juga membuat berbagai jenis roti, menangani pengolahan minuman tradisional . Adapun jenis olahan yang ditangani kitchen pastry untuk menu dessert yang di hidangkan untuk restoran di setiap hotel.

3. Hubungan Kerjasama Pastry dengan Departemen lainnya.

Menurut Bartono PH (2007:27), suatu hal yang dianggap dapat mendorong naik turunnya produktivitas adalah hubungan kerjasama antara pegawai dengan atasan dan departemen lain, jika hubungan ini harmonis maka akan terjadi peningkatan dan gairah kerja meningkat dan hasil yang didapat juga maksimal.

Hubungan kerja bagian pastry dengan bagian lainnya meliputi:

- a. Restaurant dan Room Service
- b. Store Room Section
- c. Engineering Department
- d. Marketing Department
- e. Stewarding
- f. Accounting Department

C. Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasi adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita oleh Ekotama (2015:41). Purnamasari (2015:13) mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada di dalam SOP yaitu seperti tertera di bawah ini.

1. Konsistensi
2. Efisiensi
3. Meminimalkan
4. Penyelesaian Kesalahan Masalah
5. Perlindungan Tenaga Kerja
6. Peta kerja
7. Batasan Pertahanan

1. Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)

Tujuan membuat Standard Operating Procedure (SOP) menurut Ekotama (2015:42) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat.

III. METODE

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif, penelitian kualitatif selalu mengandaikan adanya suatu kegiatan proses berpikir induktif untuk memahami suatu realitas, peneliti yang terlibat langsung dalam situasi dan latar belakang fenomena yang diteliti serta memusatkan perhatian pada suatu peristiwa kehidupan sesuai dengan konteks penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian studi deskriptif kualitatif. Artinya penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang

ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia.

B. Teknik Penentuan Informan

Dalam peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Menurut AM Huberman & MB Miles dalam Bungin mengemukakan bahwa informan juga berfungsi sebagai umpan balik terhadap data penelitian dalam ruang cross check data. (Bungin, 2001 : 87).

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan informan peneliti mengambil 4 informan karena penelitian ini adalah ketua dan beberapa pengurus yang aktif bekerja di bidang Food and Beverage Product.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu.

1. Studi Pustaka

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan:

- a. Tinjauan Pustaka.
- b. Internet Searching atau penelusuran Data Online.

2. Studi Lapangan

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

3. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji credibility (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

4. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis.

- a. Pengumpulan
- b. Reduksi Data

- c. Penyajian Data
- d. Penarikan Kesimpulan
- e. Evaluasi

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Jalan Raya Bungursari No. 122, Bungursari, Kec. Bungursari, Kab. Purwakarta, Jawa Barat, 41181.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 12 (dua belas) bulan terhitung dari bulan Juli 2021 s/d Agustus 2022. Adapun waktu persiapan pelaksanaan penelitian lapangan hingga penyelesaian penelitian.

Tabel 3. 1 Tabel Parameter Antena

Parameter	Spesifikasi
Frekuensi Kerja	5.8 GHz
Gain	>0 dB
VSWR	<2
Bandwidth	150 MHz
SAR Level	1.6W/Kg untuk 1g
Return Loss	≤ -10 dB

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Kerja

Hotel Harper didirikan pertama di Jakarta dibuka oleh Archipelago Internasional pada tanggal 8 Desember 2016 dibawah naungan Management Archipelago Internasional. Hotel Harper Purwakarta By Aston adalah hotel bintang 4 yang bertemakan modern merupakan hotel yang berlokasi di Jalan Raya Bungursari No.122 Purwakarta 41181, Jawa Barat dekat dengan kawasan industri.

Hotel Harper Purwakarta By Aston adalah hotel yang memiliki jumlah 130 kamar, serta memiliki fasilitas 2 Ballroom, 7 Meeting Room, Outdoor Swimming Pool and Kids Pool, Rustik Bistro and Bar, Playground, dan gym. Hotel Harper Purwakarta By Aston terdiri dari 9 Department diantaranya Admin & General, Finance, Human Resources, Engineering, Sales and Marketing, Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, dan Food and Beverage Product.

B. Pembahasan hasil Penelitian

1. Standar oprasional pastry Hotel Harper Purwakarta By Aston

Berikut adalah SOP pastry di Hotel Harper Purwakarta By Aston, yang di berikan oleh staff Hotel Harper Purwakarta By Aston:

a. Standar Operasional Prosedur General

- Barang – barang yang diterima harus sesuai dengan market list.

- Semua bahan makanan yang terdapat di menu harus selalu ada. Dsb..

b. Hygiene – Sanitation – Cleanin

a. Gudang penyimpanan makanan kering harus teratur rapi, FIFO, bersih dan tidak banyak ada kardus.

b. Pisau di dapur harus mengikuti warna sesuai warna cutting board standard dan dipergunakan sesuai warna cutting boards.

Dsb..

c. Uniform

a. Staff tidak diperbolehkan menggunakan perhiasan pada saat bekerja.

b. Semua staff harus menjaga kesegaran bau badan.

Dsb..

2. Penerapan SOP pastry Hotel Harper Purwakarta By Aston.

Staff hotel pada dasarnya mengetahui sop serta tinjauan operasional yang diterapkan pada perusahaan, hal ini sangat penting untuk semua proses yang dilakukan agar bisa mendapatkan hasil yang bagus serta kualitas pada pekerjaan yang dilakukan oleh para staff pastry dalam membuat menu yang disajikan kepada para tamu atau pengunjung hotel. Dalam pengolahan makanan tentunya memiliki prosedur dalam tahap pembuatan makanan sendiri selalu diawasi oleh senior serta kepala chef sendiri (Demi chef) agar makanan atau produk yang dihasilkan bebas dari kontaminasi benda lain atau bersih.

Penulis menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa penerapan standart operasional prosedur pada staff pastry masih kurang teliti dalam proses penerapannya serta dapat ditegaskan bahwa pengawasan dari kepala pastry sendiri sangat penting untuk dibutuhkan agar SOP bisa terealisasi dengan baik.

C. Analisis Sistem

Departemen pastry terjadi tergantung dari adanya faktor yang dapat mempengaruhinya. Apabila seperti itu, departemen pastry menawarkan produk pastry atau bakery yang tersedia atau membuat produk sesuai dengan bahan yang ada.

1. Gambaran Sistem

Sebelum dilakukan pembuatan roti, bahan-bahan disiapkan terlebih dahulu untuk mempermudah proses selanjutnya. Setelah itu, ditimbang sesuai kebutuhan atau resep yang ada.

Strategi pemasaran untuk produk pastry dan bakery di Hotel Harper Purwakarta By Aston adalah memberikan informasi kepada pelanggan melalui poster di media sosial, seperti Instagram.

2. Pengembangan Sistem

Strategi pemasaran dibutuhkan pengembangan agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui dan penasaran dengan produk pastry dan bakery yang ada di hotel. Salah satu cara agar menarik minat masyarakat adalah mengundang food blogger yang mempromosikan tempat di sosial media, seperti Instagram. Pihak hotel juga bisa mengembangkan menu yang ada lebih up-to-date agar tidak ketinggalan zaman dan lebih bervariasi.

D. Kebutuhan Perangkat Kerja

Berikut adalah perangkat kerja yang dipakai oleh peserta selama magang dimulai dari persiapan hingga pekerjaan dianggap selesai atau dilimpahkan pada unit lainnya :

1. Equipment

Digunakan untuk menyimpan bahan makanan yang masih dalam keadaan mentah, ataupun makanan yang sudah siap saji. Kitchen equipment terbagi menjadi dua jenis yakni:

a. Hot kitchen equipment

b. Cold kitchen equipment

2. Utensil

Kitchen utensil adalah kitchen equipment yang merupakan peralatan masak skala besar. Peralatan ini seringkali digunakan untuk kebutuhan sehari-hari dalam memasak dan bisa dikatakan sangat pokok.

E. Kendala atau Permasalahan yang Dihadapi

Kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh penulis di Hotel Harper Purwakarta adalah sebagai berikut:

1. Telatnya barang datang dari pihak supplier mempengaruhi keterlambatan dalam bekerja.

2. Kurangnya pengetahuan mengenai pastry dan bakery.

Dsb..

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Hotel Harper Purwakarta By Aston, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Standar Operasioanl Prosedur pastry di Hotel Harper Purwakarta By Aston berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur yang semestinya dimana terdapat Standar Operasional Prosedur General, Hygine, Uniform.

2. Penerapan Standar Operasional prosedur pada Departmen pastry di Hotel Harper Purwakarta By Aston di aplikasikan oleh seluruh staff melakukan tanggung jawab atas dapur dimana keterampilan serta menunjang kelancaran jalannya operasional Food & Beverage product dan prosedur yang mempermudah dalam pelaksanaan pekerjaan di pastry department Hotel Harper Purwakarta By Aston sesuai dengan standar penerapannya.

B. Saran

Saran dari hasil penelitian Standar Operasional Prosedur di Hotel Harper Purwakarta By Aston, sebagai berikut:

1. Staff diharapkan lebih disiplin terhadap peraturan yang sudah ditetapkan oleh hotel.

2. Membangun kinerja yang baik antar departemen dan sesama staff.

3. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

REFERENSI

- Admin Badan pusat statistik kota Tangerang. (2012, 12 18). Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Tangerang: <https://tangerangkota.bps.go.id/publication/2012/12/18/b12464810b43a7619144c1ba/kot-a-tangerang-dalam-angka-2012.html>
- Admin Kumparan Food. (2019, 2 5). Kumparan Food . Retrieved from Kumparan Food web site: <https://kumparan.com/kumparanfood/menjel>

- ajah-warisan-kuliner-khas-china-di-pasar-lama-tangerang-1549346384360862779/full
- Almond, N. (1989). Biscuit,cookies and Crackers. London: Apllied science publisher.
- Cucu Cahyana, Yeni Ismayani. (2005). Oriental Pastry. jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (1985). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Zat Pewarna Tertentu Yang Dinyatakan Berbahaya. jakarta.
- Faridah, A. (2008). Patiseri Jilid 3. jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Guatara dan Soesarsono Wijardi. (2005). Dasar Pengolahan Gula. Bogor: IPB.
- Gusnadi, D. (2017). Teknik pengolahan Roti dan Kue. Bandung: Telkom University.
- Kurniawati, I. (2009). Mengenal Zat Adiktif Makanan. In I. Kurniawati, Mengenal Zat Adiktif Makanan (p. 27). jakarta: sinar cemerlang.
- Mudjajanto, Eddy Setyo dan Lilik Noor Yulianti. (2004). Membuat Aneka Roti. jakarta: penebar Swadaya.
- P, P. (2012). Pengertian pastry dan bakery. 1.
- Rahardini, A. (2019, october 29). SehatQ. Retrieved from SehatQ: <https://www.sehatq.com/artikel/berbagai-manfaat-daun-katuk-selain-memperbanyak-asi>
- Raharja, K. (2016). Dasar Pastry. Surabaya: NSC Press.
- Setiawan, H. (2003). Kamus Gestok. Yogyakarta: Galang press ISBN 979-9341-81-7.
- subagyo, a. (2007). Manajemen Pengolahan Kue & Roti. yogyakarta: Graha ilmu.
- Syarbini, M. (2013). Referensi Komplet A-Z Bakery Fungsi Bahan Pembuatan Roti, Panduan Menjadi Bakepreneur (Cetakan ke-1). solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri.
- Y, I. K. (2009). Mengenal Zat Adiktif Makanan. Jakarta: Sinar Cemerlang.
- Yustisia kristina, m. t. (2018). Eksplorasi potensi wisata kuliner untuk pengembangan pariwisata di Kota Tangerang. khasanah ilmu, 18-21.

