

Implementasi Pastry Department Untuk Peningkatan Kinerja di Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago

1st Ichra Putri Syahrani
Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom
Bandung
Ichraaputri22104@gmail.com

2nd Tito Pandu Raharjo, SST. Par., MM. Par.
Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom
Bandung
titopanduraharjo@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Industri perhotelan memiliki peran penting dalam menunjang sektor pariwisata sekaligus membuka peluang kerja di berbagai bidang, termasuk kuliner. Hotel membutuhkan orang-orang berbakat untuk mendukung operasional hotel. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasional perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Salah satu bagian yang berperan langsung dalam mendukung pelayanan makanan di hotel adalah *Pastry Department*. Tugas Akhir ini membahas implementasi kerja dan upaya peningkatan kinerja di *Pastry Department* Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago berdasarkan hasil praktik kerja magang selama 12 bulan. Fokus pembahasan meliputi sistem operasional harian, penjadwalan kerja, produksi sesuai *Banquet Event Order* (BEO), serta koordinasi antar-department. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa operasional di *Pastry Department* telah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan kendala dalam efisiensi penjadwalan kerja, terutama setelah adanya pengurangan jumlah *trainee*. Upaya efisiensi dilakukan melalui penyesuaian jadwal kerja, pembagian tugas lebih merata, serta koordinasi yang lebih intensif antar anggota tim. Melalui praktik ini, penulis memperoleh pengalaman langsung dalam industri serta meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis.

Kata kunci— *Pastry Department*, implementasi kerja, efisiensi kerja, penjadwalan kerja, praktik kerja lapangan

serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan.

Magang merupakan suatu proses dimana pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama pelatihan diterapkan langsung di dunia kerja. Mata kuliah magang adalah salah satu mata kuliah wajib yang ada di D3 Perhotelan Telkom University. Mata kuliah ini biasa dilaksanakan pada semester 5 untuk menunjang salah satu syarat kelulusan. Rentang kegiatan magang 1 semester di D3 Perhotelan Telkom University biasanya 6 bulan lamanya. Kegiatan magang ini sengaja dilakukan agar para mahasiswa memiliki pengalaman berada di industri secara langsung. Pada umumnya, mahasiswa akan memilih department sesuai dengan bakat dan minat yang mereka miliki. Pelaksanaan magang ini pun bertujuan agar mahasiswa dapat pengalaman yang baru dan akan siap turun ke industri setelah lulus nanti.

Dalam praktik kerja lapangan, mahasiswa tidak hanya diharapkan mampu menjalankan tugas sesuai prosedur operasional standar, tetapi juga dituntut untuk memahami bagaimana proses kerja dapat dilakukan secara efisien. Efisiensi kerja menjadi faktor penting dalam industri perhotelan khususnya di kitchen, yang memiliki ritme kerja secara cepat dengan target yang sesuai. Selama pelaksanaan praktik kerja lapangan, penulis tidak hanya mempelajari implementasi pekerjaan, tetapi juga mengamati sistem kerja yang diterapkan, termasuk upaya dalam meningkatkan efisiensi kerja di *pastry department*.

Tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Magang ini adalah untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa studi di kampus secara langsung di dunia kerja. Melalui kegiatan ini, mahasiswa, tidak hanya memperoleh pemahaman teoritis tetapi juga menyempurnakan keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan industri. Melalui keterlibatan aktif dalam lingkungan kerja nyata, mahasiswa memperoleh pengalaman yang lebih mendalam dan berbeda dibandingkan dengan kegiatan belajar di kampus. Selain itu, pengalaman ini dimaksudkan untuk membentuk pola pikir profesional, meningkatkan kesiapan mental dan memperluas wawasan tentang dinamika dan tantangan industri perhotelan dan restoran, khususnya di bidang yang diminati. Adapun tujuan adanya praktek kerja lapangan di hotel Courtyard by Marriott

I. PENDAHULUAN

Pada masa ini, industri perhotelan dan pariwisata berperan penting untuk perkembangan perekonomian suatu negara. Industri ini dapat meningkatkan perekonomian dan menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat. Hotel adalah tempat yang menyediakan pelayanan akomodasi berupa kamar untuk tamu yang ingin menginap. Hotel membutuhkan orang-orang berbakat untuk mendukung operasional hotel. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasional perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen,

Bandung Dago untuk memperoleh efisiensi kinerja yaitu penerapan SOP, pelatihan rutin untuk karyawan atau trainee, atau digitalisasi system kerja yang akan didapat oleh mahasiswa setelah selesai praktek kerja lapangan.

II. KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

Pastry merupakan salah satu bagian dari divisi Food & Beverages Product atau kitchen yang berada di bawah naungan departemen food and beverages. Tugas utamanya adalah memproduksi berbagai jenis hidangan penutup (dessert), serta snack atau makanan pendamping minuman seperti aneka kue dan roti [1]. Pastry department turut berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Department ini tidak hanya bertanggung jawab menyediakan berbagai makanan penutup seperti kue, roti dan makanan penutup lainnya, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan. Produk-produk yang dihasilkan oleh tim pastry menjadi pelengkap dalam sajian makanan baik dalam buffet, menu a la carte, maupun event khusus seperti banquet dan coffee break.

B. Gambaran Umum Courtyard by Marriott Bandung Dago

Courtyard by Marriott Bandung Dago resmi dibuka pada tanggal 1 November 2017, melalui acara pembukaan Soft opening ceremony yang dihadiri oleh sejumlah pejabat pemerintah, asosiasi, dan lembaga pariwisata, antara lain Freddy Santoso, Direktur PT Sanbe Karyapersada, didampingi oleh Robert Stark, Area Vice President Indonesia & Philippines Marriott International, dan Kadek Suarta, General Manager Courtyard by Marriott Bandung Dago [2]. Tahap pertama renovasi hotel meliputi area lobi, restoran, pusat kebugaran, dan 41 kamar. Hotel ini memiliki lobi yang imajinatif dan desain kamar yang canggih. Untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman menginap di Kota Bandung, hotel ini menawarkan berbagai pilihan fasilitas. Courtyard by Marriott Bandung Dago terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan tamu masa kini sambil mengikuti perkembangan zaman. Desain ruangan terkini menawarkan tempat yang nyaman untuk bekerja, bersantai, dan beraktivitas, baik dalam perjalanan bisnis maupun liburan.

Courtyard by Marriott Bandung Dago memiliki lobi yang menyegarkan, dengan area luar yang terbuka dan terang. Media pod, wi-fi gratis, dan berbagai area tempat duduk membuat tempat ini ideal untuk segala kegiatan, seperti pertemuan resmi dan sosial. Momo Cafe di lobi juga menawarkan tempat duduk yang santai dan nyaman, akses mudah ke makanan berkualitas tinggi, sarapan pagi yang sehat, dan makan malam yang ringan, termasuk makanan ringan dan cocktail. Sejak peluncuran merek Marriott 30 tahun yang lalu, warna hijau telah menjadi ciri khas Courtyard. Sekarang bahkan lebih ramah lingkungan dengan program daur ulang yang ramah lingkungan.

Saat ini, Courtyard by Marriott memiliki 2 gedung (South wing & North wing), memiliki 7 tipe kamar dengan berbagai macam harga yang dijual. Terdapat kamar deluxe, kamar premier, kamar Executive Suite, kamar Premier suite, kamar Courtyard Suite, kamar Corporate Suite, dan kamar Royal Suite. Hotel Courtyard by Marriott pun memiliki fasilitas ruang meeting untuk tamu perusahaan yang menginap disana. Fasilitas lain yang ditawarkan di hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago yaitu Lobby Lounge,

Bar at Dago, Swimming Pool, Spa by ZEN, Sauna, Kids Club, Fitness Center, Dan Lain-Lain.



GAMBAR 1
Momo Cafe Indoor

III. METODE

A. Analisis Sistem Kerja di Pastry Department

Analisis sistem merupakan proses untuk mengidentifikasi, memahami, mengevaluasi, dan jika perlu memperbaiki sistem kerja yang sedang berjalan dalam suatu unit operasional. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memastikan bahwa semua proses berjalan secara efisien, terkoordinasi dengan baik, dan mendukung tujuan organisasi secara menyeluruh.

Di dalam Pastry Department Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago, sistem kerja mencakup sejumlah aktivitas yang saling berkaitan. Beberapa elemen utama dalam sistem ini meliputi:

1. Penjadwalan kerja
2. Produksi berdasarkan BEO (Banquet Event Order)
3. Pelaksanaan breakfast, lunch dan dinner
4. Koordinasi antar departemen

Melalui analisis sistem ini, dapat dilihat bagaimana alur kerja berjalan dari perencanaan hingga penyajian, serta bagaimana antar departemen saling terhubung. Evaluasi rutin terhadap sistem ini penting dilakukan agar setiap hambatan dapat diidentifikasi lebih awal dan langkah perbaikan bisa diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

B. Gambaran Sistem Saat Ini

Operasional restoran hotel Courtyard by Marriott atau yang biasa disebut Momo Café biasanya dilakukan selama 5 hari kerja dan 2 hari libur dalam seminggu. Setiap minggunya akan diberikan jadwal sesuai ketentuan, contohnya untuk acara event akan ada beberapa orang yang di khusukan untuk incharge di event tersebut. Untuk di departemen pastry biasanya akan ada jadwal bergulir dari pastry menjadi bakery sesuai jadwal yang di tentukan. Jadwal operasional restoran Momo Café untuk hari Senin-Jum'at dibuka dari jam 06.00-10.30 dan untuk hari Sabtu-Minggu dari jam 06.00-11.00.

Tugas dan Tanggung Jawab

Trainee pastry biasanya ditugaskan pada shift pagi untuk menjadi breakfast dan menjaga stall pada saat lunch mulai dari menyiapkan makanan hingga menyajikan. Dan trainee pastry yang ditugaskan pada shift siang biasanya akan menyiapkan roti-rotian, donat, dan pastry untuk esok hari ataupun menjaga dinner.

Berikut adalah tugas dan tanggung jawab seorang trainee pastry di Courtyard by Marriott Bandung Dago:

- a. Morning Shift (05.00-14.00)
 1. Prepare breakfast, bubur manis, dan kue tradisional
 2. Set-up breakfast
 3. Menjaga stall breakfast
 4. Set-up Lounge
 5. Set-up Kids Activity
 6. Membuat Prodak (pudding, kue, tartlet, soes, jelly, dan lain-lain)
 7. Runner breakfast
 8. Menyiapkan coffee break
 9. Closing breakfast
 10. Prepare lunch
 11. Set-up lunch
 12. Menjaga stall lunch
 13. Runner lunch
 14. Closing lunch
 15. Prepare dinner
- b. Middle Shift (12.00-21.00)
 1. Prepare muffin
 2. Prepare Danish dan pastry
 3. Mengecek adonan yang habis
 4. Membuat roti, donat, white toast, brown bread, baguette, rye bread
 5. Prepare lounge
 6. Set-up dinner
 7. Menjaga stall dinner
 8. Membuat Danish untuk stock besok
 9. Closing Lounge
 10. Closing dinner
 11. Membuat a la carte bila ada

Penjadwalan produksi berbasis BEO umumnya sudah cukup efisien, karena tim pastry menerima informasi terkait BEO jauh hari sebelumnya. Hal ini memungkinkan staf melakukan perencanaan produksi, menyesuaikan dengan jadwal kerja harian, serta mengatur stok bahan baku secara lebih terstruktur. Namun, dalam beberapa kondisi seperti adanya permintaan mendadak atau perubahan waktu acara, tim perlu beradaptasi dengan cepat agar tetap bias memenuhi kebutuhan tersebut tanpa mengganggu hal lainnya.

Tujuan utama produksi berdasarkan BEO ini untuk memastikan bahwa seluruh kebutuhan makanan dan minuman pada acara yang diselenggarakan di hotel dapat terpenuhi secara tepat waktu dan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. Selain itu, mengikuti panduan BEO membantu tim dalam mengatur prioritas kerja, mencegah kekurangan produk, dan menghindari pemborosan bahan baku.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil luaran dari pelaksanaan Tugas Akhir ini mencakup beberapa aspek penting. Pertama, tersusunnya Tugas Akhir tertulis yang memuat pengalaman selama praktik kerja lapangan, termasuk uraian tugas dan tanggung jawab di Pastry Department serta analisis sistem kerja yang diterapkan. Kedua, terdapat dokumentasi kegiatan magang

berupa foto atau laporan harian yang menggambarkan aktivitas produksi, pelaksanaan event, serta proses pelayanan produk kepada tamu. Ketiga, melalui program ini mahasiswa juga mengalami peningkatan kompetensi baik dari segi keterampilan teknis maupun soft skill, seperti kemampuan profesional, serta adaptasi terhadap ritme kerja di industri perhotelan. Selain itu, mahasiswa dapat menyusun portofolio karya selama magang berupa dokumentasi produk pastry dan bakery yang telah di buat, sebagai bekal untuk menghadapi dunia kerja setelah lulus.

Ada beberapa kendala yang penulis hadapi saat memasuki masa magang. Karena ini pengalaman pertama dan kurangnya pengalaman penulis saat di kampus, penulis mengalami kesulitan selama bulan pertama. Walaupun terkadang penulis masih terlewat waktu karna pembagian waktunya kurang tepat saat pengerjaan pekerjaan. Kendala lain yang penulis hadapi pada saat set-up breakfast karena adanya cacat pada benda atau alat, contohnya adalah lemari es showcase yang tidak menyala karena kabel steker menyambung ke steker yang sama ataupun mesin waffle yang tidak memanaskan. Kendala tersebut menyebabkan penulis terlambat set-up breakfast karena harus menghubungi teknisi untuk memperbaiki mesin. Hambatan lain yang penulis alami adalah kegagalan produk. Dikarenakan kurangnya fokus dan pengalaman penulis ketika di kampus untuk membuat berbagai macam produk, jadi penulis membuat kesalahan yang mengakibatkan berkurangan bahan dan waktu yang berkurang. Kendala lain yang penulis alami adalah jadwal kerja yang belum efisien. Hal ini terjadi karena adanya trainee lain yang mengundurkan diri secara mendadak, sehingga menyebabkan kekurangan tenaga kerja di Pastry Department dan berdampak terhadap pembagian jadwal kerja.

Dengan hambatan dan kesalahan tersebut, penulis berusaha untuk belajar dari kendala yang ditemukan dan tidak mengulangi kesalahannya kembali. Penulis belajar untuk tidak panik dan meminta untuk diajari terlebih dahulu agar tidak ada kesalahan lain yang dibuat. Penulis menjadi lebih berhati-hati dan juga menjaga untuk tepat fokus pada saat pengerjaan membuat produk. Adapun kecacatan produk yang dapat membuat penulis berkreasi untuk mengubah produk tersebut menjadi produk baru. Adapun solusi lain mengenai penjadwalan kerja seperti penjadwalan ulang atau rotasi shift yang adil agar dapat pembagian tugas yang lebih jelas.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pembahasan selama pelaksanaan praktik kerja lapangan, dapat disimpulkan bahwa implementasi kerja di Pastry Department telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mencakup tahapan mulai dari persiapan bahan, proses produksi hingga penyelesaian produk. Mahasiswa juga memperoleh pengalaman langsung dalam lingkungan kerja profesional yang menuntut kedisiplinan serta ketelitian tinggi. Selama pelaksanaan magang, upaya efisiensi kerja diterapkan melalui pembagian tugas yang terstruktur, pemanfaatan waktu secara optimal, dan pengelolaan bahan baku yang tepat. Efisiensi ini turut didukung oleh komunikasi tim yang efektif dan pengarahan rutin dari chef sebagai supervisor, sehingga mampu menunjang kelancaran operasional di pastry department.

REFERENSI

- [1] A. Subagjo, Manajemen Pengolahan Kue & Roti (Pastry Product Management), Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- [2] Harry, "Courtyard by Marriott Bandung Dago Resmi di Buka," 2017. <https://venuemagz.com/hotel/courtyard-by-marriott-bandung-dago-resmi-dibuka/>

