

Peranan Pastry Section di Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago

Widya Azizah Anwar
Program Studi D3 Perhotelan
Telkom University
Bandung, Indonesia
Widyaazizah@telkomuniversity.ac.id

Vany Octaviany
Program Studi D3 Perhotelan
Telkom University
Bandung, Indonesia
Vanyoctaviany@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pariwisata di Indonesia. Salah satu divisi yang memiliki kontribusi signifikan dalam operasional hotel adalah Food and Beverage Department, khususnya pada Pastry Section yang berperan dalam menghasilkan produk pastry dan dessert untuk memenuhi kebutuhan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran, tugas, dan tanggung jawab Pastry Section di Courtyard by Marriott Bandung Dago serta bagaimana penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dan inovasi produk dilakukan dalam menunjang kualitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi partisipatif selama magang berlangsung, dilengkapi dengan wawancara informal dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pastry Section berperan penting dalam menjaga konsistensi produk melalui penerapan SOP, melakukan inovasi menu untuk meningkatkan kepuasan tamu, serta berkontribusi dalam membangun citra positif hotel. Kesimpulannya, keberadaan Pastry Section tidak hanya mendukung operasional hotel, tetapi juga memiliki nilai strategis dalam persaingan industri perhotelan modern.

Kata Kunci: Pastry Section, Courtyard by Marriott Bandung, SOP, Inovasi Produk, Food and Beverage.

I. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia yang terus berkembang pesat [1],[2]. Pertumbuhan sektor ini tidak hanya memberikan kontribusi signifikan terhadap devisa negara, tetapi juga membuka berbagai lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat di seluruh wilayah [3],[4]. Salah satu komponen utama dalam industri pariwisata adalah perhotelan, yang berfungsi menyediakan akomodasi, layanan makanan dan minuman, fasilitas rekreasi, hingga ruang untuk pertemuan atau acara khusus [5],[6]. Hotel berbintang dengan standar pelayanan profesional bahkan turut menjadi penopang citra pariwisata suatu daerah, karena mampu menghadirkan pengalaman menginap dan pelayanan yang lebih berkualitas [7],[8]. Perkembangan industri perhotelan sangat erat kaitannya dengan pertumbuhan sektor pariwisata di daerah tujuan. Kota Bandung, misalnya, dikenal sebagai salah satu destinasi wisata populer di Indonesia karena menawarkan daya tarik wisata yang beragam, mulai dari alam, budaya, belanja, hingga kuliner [9],[10]. Hal ini menjadikan Bandung sebagai lokasi strategis bagi tumbuhnya hotel-hotel berbintang dengan fasilitas lengkap dan layanan modern [11],[12]. Salah satunya adalah Courtyard by Marriott Bandung Dago, yang hadir dengan pelayanan berstandar internasional serta mampu menjawab kebutuhan tamu baik untuk keperluan bisnis maupun liburan [13].

Dalam operasional sehari-hari, hotel memiliki sejumlah departemen yang saling terintegrasi, antara lain Front Office, Housekeeping, Engineering, Accounting, serta Food and Beverage [14],[15]. Dari berbagai departemen tersebut, Food and Beverage menempati posisi penting karena memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan hotel setelah penjualan kamar [16]. Departemen ini terbagi menjadi dua bagian besar, yaitu Food and Beverage Service (FBS) yang bertugas melayani tamu, serta Food and Beverage Product (FBP) yang bertugas memproduksi makanan dan minuman [17],[18]. Di dalam FBP terdapat beberapa section, di antaranya Hot Kitchen, Cold Kitchen, Butcher, dan Pastry Section. Masing-masing section memegang tanggung jawab penting dalam menjamin kualitas produk yang dihasilkan [19].

Pastry Section secara khusus memegang peranan penting dalam menjaga kualitas layanan kuliner hotel. Bagian ini menghasilkan berbagai produk roti, kue, dan dessert yang tidak hanya disajikan dalam buffet breakfast, lunch, atau dinner, tetapi juga dalam acara khusus seperti pertemuan bisnis, coffee break, hingga pesta pernikahan [20]. Tantangan yang dihadapi Pastry Section mencakup konsistensi kualitas produk, kreativitas dalam menciptakan variasi menu baru, serta keterbatasan waktu produksi yang menuntut ketelitian tinggi [21],[22]. Oleh karena itu, penerapan Standard Operating Procedure (SOP), penggunaan resep baku, serta pengawasan mutu menjadi hal yang sangat krusial dalam mendukung keberhasilan operasional

bagian ini [23]. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai bagaimana Pastry Section berperan dalam menjaga kualitas produk makanan di Courtyard by Marriott Bandung Dago. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang tata boga dan perhotelan, serta menjadi referensi praktis bagi mahasiswa maupun praktisi yang ingin memperdalam pemahaman tentang manajemen produksi pastry di hotel berbintang [24].

II. KAJIAN TEORI

A. Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian penting dari sektor pariwisata yang berkembang pesat di Indonesia. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat penginapan, tetapi juga menjadi pusat layanan yang mencakup kebutuhan akomodasi, makanan dan minuman, hiburan, hingga penyelenggaraan acara. Dalam perkembangannya, hotel berbintang dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan inovatif agar dapat bersaing serta memenuhi kebutuhan wisatawan yang semakin beragam. Bandung sebagai salah satu kota tujuan wisata utama di Indonesia menjadi lokasi yang strategis bagi pertumbuhan hotel berbintang. Kehadiran hotel-hotel internasional, termasuk Courtyard by Marriott Bandung Dago, menunjukkan tingginya tingkat persaingan sekaligus kebutuhan akan layanan yang komprehensif. Oleh karena itu, industri perhotelan dituntut untuk terus meningkatkan mutu layanan melalui berbagai departemen yang saling terintegrasi.

B. Food and Beverage Department

Food and Beverage (F&B) Department merupakan salah satu departemen vital dalam sebuah hotel berbintang. Departemen ini berperan dalam menyediakan produk makanan dan minuman yang berkualitas bagi para tamu, baik untuk kebutuhan individu maupun acara khusus. F&B Department terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu Food and Beverage Product (FBP) yang bertugas memproduksi makanan dan minuman, serta Food and Beverage Service (FBS) yang bertugas menyajikannya kepada tamu. Kualitas pelayanan dalam F&B Department menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan tamu hotel. Oleh karena itu, setiap bagian dalam F&B, termasuk pastry section, harus mampu bekerja secara profesional dan konsisten agar citra hotel tetap terjaga dan dapat bersaing di pasar industri hospitality.

C. Pastry Section di Hotel

Pastry Section adalah salah satu bagian dari Food and Beverage Product (FBP) yang memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan produk pastry, seperti roti, kue, cake, dessert, dan produk olahan lainnya yang disajikan dalam berbagai kesempatan. Produk pastry tidak hanya menjadi pelengkap menu, tetapi juga berperan sebagai daya tarik utama dalam menciptakan pengalaman kuliner yang menyenangkan bagi tamu hotel.

Peranan Pastry Section sangat penting dalam menunjang operasional hotel, antara lain:

1. Mendukung layanan buffet menyediakan variasi roti dan kue pada sarapan, makan siang, maupun makan malam.
2. Pelayanan acara khusus menyiapkan produk pastry untuk coffee break, banquet, pernikahan, maupun acara korporat.
3. Meningkatkan citra hotel melalui inovasi produk pastry yang unik dan kreatif sehingga menjadi nilai tambah bagi hotel.
4. Menunjang kepuasan tamu melalui kualitas rasa, tampilan, dan konsistensi produk.

Dengan demikian, Pastry Section bukan hanya sekadar unit produksi makanan, tetapi juga bagian strategis yang berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu dan reputasi hotel.

D. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah menyoroti peranan pastry dalam industri perhotelan. Penelitian-penelitian tersebut umumnya membahas kontribusi pastry terhadap peningkatan kepuasan tamu, inovasi produk kuliner, serta peranannya dalam mendukung citra dan daya saing hotel. Hasil penelitian terdahulu dapat menjadi referensi penting untuk memperkuat analisis dalam penelitian ini, sekaligus menunjukkan adanya relevansi akademis dalam pembahasan mengenai Pastry Section di Courtyard by Marriott Bandung Dago.

III. METODE

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Pastry Section pada Courtyard by Marriott Bandung Dago, salah satu hotel berbintang yang terletak di pusat Kota Bandung. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana Pastry Section mengelola seluruh kegiatan produksinya, mulai dari tahap persiapan bahan baku, proses pengolahan, pemanggangan, dekorasi, hingga penyajian produk akhir kepada tamu hotel. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti penerapan SOP (Standard Operating Procedure) serta standar resep baku yang digunakan untuk menjaga konsistensi rasa, kualitas, dan tampilan produk. Dengan menjadikan Pastry Section sebagai objek penelitian, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai praktik operasional di industri perhotelan, khususnya dalam bidang tata boga. Objek penelitian ini tidak hanya penting untuk menilai aspek teknis produksi, tetapi juga relevan untuk memahami bagaimana suatu hotel mempertahankan kualitas layanan melalui inovasi produk pastry yang menarik serta memenuhi standar internasional.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan merupakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan. Penelitian ini disusun melalui beberapa tahapan mulai dari identifikasi masalah, pengumpulan data, pengolahan informasi, analisis, hingga penyusunan kesimpulan. Untuk mempermudah pemahaman, tahapan tersebut disajikan dalam bentuk bagan alur (flowchart) penelitian.



Melalui desain ini, penelitian dapat berjalan lebih sistematis dan terarah, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Bagan penelitian juga menjadi panduan agar setiap langkah yang ditempuh sesuai dengan tujuan penelitian.

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara detail kondisi nyata yang ada di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel, sementara pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang aktivitas di Pastry Section. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya mendeskripsikan bagaimana proses produksi pastry berlangsung sehari-hari, faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan produksi, serta bagaimana staf pastry berkoordinasi dengan departemen lain dalam menunjang pelayanan hotel. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan informasi yang kaya dan kontekstual terkait kondisi nyata di lapangan.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui observasi langsung di Pastry Section Courtyard by Marriott Bandung Dago. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap aktivitas staf pastry, mulai dari penerimaan bahan baku, proses produksi, hingga penyajian produk. Selain itu, data primer juga diperoleh melalui wawancara informal dengan staf yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti standar resep (standard recipe), SOP yang berlaku di hotel, laporan internal, serta berbagai literatur yang relevan dengan bidang perhotelan dan tata boga. Literatur yang digunakan meliputi buku teks, jurnal ilmiah, artikel, serta sumber akademik lainnya yang mendukung analisis penelitian ini.

Dengan adanya kombinasi data primer dan sekunder, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan akurat mengenai operasional Pastry Section di hotel berbintang.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pastry Section di Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago memegang peranan strategis dalam menjaga dan meningkatkan kualitas sajian kuliner hotel, khususnya pada hidangan manis yang menjadi bagian penting dari pengalaman tamu. Bagian ini bertanggung jawab penuh untuk memproduksi berbagai jenis roti, kue, dessert, dan aneka hidangan manis lainnya yang disajikan di berbagai outlet hotel, mulai dari restoran utama seperti MoMo Café, layanan banquet, coffee break, hingga menu spesial untuk acara-acara tertentu. Setiap produk yang dihasilkan harus memenuhi standar rasa, tekstur, dan estetika penyajian yang konsisten sesuai dengan citra merek Marriott, sehingga memerlukan proses produksi yang terencana dan terkontrol dengan baik.

Seluruh kegiatan di Pastry Section dilaksanakan dengan mengacu pada prosedur operasional standar (SOP) yang ketat. Proses dimulai dari pemilihan dan pengecekan bahan baku berkualitas tinggi, yang dilakukan melalui kerja sama erat dengan Departemen Purchasing untuk memastikan ketersediaan bahan secara tepat waktu dan sesuai spesifikasi. Setelah bahan diterima, proses produksi dilakukan dengan mengikuti resep baku (standard recipe) yang telah diuji, guna menjamin konsistensi rasa pada setiap batch produksi. Penerapan teknik-teknik pengolahan pastry modern seperti laminasi adonan, tempering cokelat, hingga penggunaan mousse stabilizer menjadi bagian penting untuk mencapai hasil yang optimal.

Selain menjalankan produksi rutin, Pastry Section juga menjadi pusat inovasi kuliner di bidang hidangan manis. Tim pastry dituntut untuk selalu berkreasi menciptakan menu baru yang unik dan menarik, termasuk memadukan bahan-bahan lokal khas Indonesia dengan teknik pembuatan pastry internasional. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan daya tarik menu hotel, tetapi juga menjadi nilai tambah yang membedakan Courtyard by Marriott Bandung Dago dari kompetitor. Contohnya, pengembangan dessert tematik pada momen-momen tertentu seperti Ramadan, Natal, Tahun Baru, maupun perayaan budaya lokal di Bandung, yang disesuaikan dengan konsep promosi hotel.

Dalam operasional harian, koordinasi antar-departemen menjadi hal yang sangat penting. Pastry Section bekerja sama dengan:

1. Departemen Kitchen lainnya untuk sinkronisasi menu breakfast, lunch, dan dinner.
2. Banquet & Event Team untuk menyesuaikan jenis dan jumlah produk yang dibutuhkan pada acara pernikahan, seminar, atau pertemuan bisnis.
3. Engineering untuk memastikan peralatan produksi seperti oven, mixer, dan chiller berfungsi optimal demi kelancaran proses kerja.
4. Housekeeping & Stewarding dalam menjaga kebersihan area kerja, peralatan, serta menerapkan standar sanitasi sesuai regulasi keamanan pangan.

Pastry Section juga memiliki kontribusi langsung terhadap pendapatan hotel. Produk-produk yang dihasilkan tidak hanya menjadi bagian dari layanan yang termasuk dalam paket menginap, tetapi juga dapat dijual secara terpisah (à la carte) kepada tamu maupun pengunjung umum. Dengan kualitas yang terjaga, produk pastry hotel dapat menjadi ikon yang membangun brand image dan mendorong loyalitas pelanggan.

Selain aspek teknis, sumber daya manusia di Pastry Section menjadi faktor penentu keberhasilan. Staf pastry, mulai dari chef hingga commis, harus memiliki keterampilan, disiplin, serta kepekaan terhadap detail. Pelatihan rutin, baik internal maupun eksternal, sangat penting untuk mengasah kemampuan tim dan mengikuti perkembangan tren pastry global. Pengalaman kerja di lingkungan hotel berbintang seperti Courtyard by Marriott Bandung Dago juga memberikan kesempatan bagi staf, termasuk peserta magang, untuk memahami standar kerja profesional dan menumbuhkan kemampuan beradaptasi dalam situasi produksi yang dinamis.

Dengan semua tanggung jawab dan kontribusi tersebut, Pastry Section bukan sekadar bagian dari dapur hotel, melainkan ujung tombak dalam membentuk kesan positif tamu. Melalui sajian yang lezat, berkualitas, dan disajikan dengan estetika tinggi, Pastry Section berperan dalam meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat reputasi kuliner hotel, serta mendukung keberhasilan operasional dan komersial Courtyard by Marriott Bandung Dago.

Pastry Section di Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago memiliki tugas dan tanggung jawab yang mencakup keseluruhan proses produksi, mulai dari persiapan bahan baku, pengolahan, pemanggangan, hingga tahap akhir penyajian. Seluruh kegiatan ini dilakukan untuk memastikan setiap produk pastry dan bakery memiliki kualitas rasa, tekstur, dan tampilan yang konsisten, sesuai standar kuliner hotel berbintang internasional.

1. Persiapan Bahan Baku

Tahap awal produksi dimulai dengan mempersiapkan bahan baku sesuai kebutuhan harian. Proses ini mencakup penimbangan yang presisi, pengecekan kualitas dan kesegaran bahan, serta pemisahan antara bahan kering (tepung,

gula, coklat bubuk) dan bahan basah (susu, telur, mentega, buah segar). Semua bahan harus memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan hotel. Koordinasi dengan Departemen Purchasing sangat penting untuk memastikan ketersediaan bahan dalam jumlah yang tepat dan kondisi yang optimal.

2. Proses Produksi dan Pengolahan Adonan

Setelah bahan disiapkan, tim pastry melakukan proses pencampuran dan pengolahan adonan sesuai resep baku (standard recipe) dan prosedur operasional standar (SOP). Teknik yang digunakan bervariasi, mulai dari kneading (menguleni adonan), laminating dough untuk croissant dan Danish, hingga whipping untuk sponge cake. Ketelitian dalam menakar bahan, mengatur suhu, dan memantau waktu pengolahan menjadi faktor penentu keberhasilan produk.

3. Pemanggangan, Pendinginan, dan Finishing Produk

Tahap berikutnya adalah pemanggangan menggunakan oven dengan pengaturan suhu yang tepat agar produk matang merata dan memiliki tekstur sesuai jenisnya. Setelah dipanggang, produk melalui tahap pendinginan (cooling process) untuk mempertahankan kualitas dan mencegah kondensasi yang dapat merusak tekstur. Finishing atau dekorasi menjadi tahap akhir, di mana chef pastry menambahkan elemen estetika seperti glasir, taburan gula halus, coklat dekoratif, buah segar, atau mirror glaze untuk memperindah tampilan sekaligus memperkuat identitas rasa.

4. Pengendalian Kualitas dan Konsistensi Produk

Setiap produk yang dihasilkan harus melalui pengecekan rasa, tekstur, aroma, dan visual sebelum disajikan kepada tamu. Penerapan quality control dilakukan tidak hanya pada produk akhir, tetapi juga selama proses produksi untuk mencegah terjadinya kesalahan yang dapat memengaruhi kualitas.

5. Pengelolaan Kebersihan dan Standar Sanitasi

Kebersihan area kerja, peralatan, dan perlengkapan dapur menjadi prioritas utama. Seluruh staf pastry wajib menerapkan standar sanitasi dan keamanan pangan sesuai regulasi hotel dan ketentuan food safety, seperti penggunaan sarung tangan, penutup kepala, dan pencucian peralatan dengan prosedur yang benar. Hal ini bertujuan untuk menjamin keamanan konsumsi produk serta menjaga reputasi hotel.

6. Manajemen Stok dan Pengendalian Bahan

Pastry Section juga bertugas mengelola stok bahan baku dan produk jadi melalui pencatatan yang rapi dan akurat. Penyimpanan dilakukan sesuai jenis bahan misalnya bahan kering disimpan di dry storage, bahan dingin di chiller, dan bahan beku di freezer. Sistem first in, first out (FIFO) diterapkan untuk meminimalkan risiko bahan kedaluwarsa dan mengurangi food waste.

7. Kolaborasi dengan Departemen Lain

Dalam operasionalnya, Pastry Section bekerja sama dengan berbagai departemen seperti:

- a. Main Kitchen untuk sinkronisasi menu breakfast, lunch, dan dinner.
- b. Banquet untuk menyediakan hidangan manis sesuai kebutuhan acara, baik dalam jumlah besar maupun dengan permintaan khusus (custom order).
- c. Purchasing untuk memastikan ketersediaan bahan baku.
- d. Engineering untuk pemeliharaan dan perbaikan peralatan produksi.

8. Inovasi Produk dan Penyesuaian Tren Pasar

Selain produksi rutin, inovasi menjadi tanggung jawab penting Pastry Section. Tim pastry diharapkan mampu menciptakan menu baru yang menarik, memadukan bahan lokal dengan teknik internasional, atau menyesuaikan produk sesuai musim dan tema acara hotel. Inovasi ini bertujuan mempertahankan daya tarik hotel di mata tamu dan menciptakan pengalaman kuliner yang unik.

Dengan rangkaian tugas tersebut, Pastry Section bukan hanya berperan sebagai unit produksi, tetapi juga sebagai penggerak kreativitas dan kualitas layanan kuliner hotel. Kemampuan menjaga konsistensi, kebersihan, dan inovasi menjadi kunci agar hotel mampu mempertahankan reputasi serta kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil observasi dan praktik kerja magang, dapat disimpulkan bahwa Pastry Section memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kualitas produk makanan di hotel. Bagian ini tidak hanya bertugas menghasilkan kue dan

dessert, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap pengalaman kuliner tamu secara keseluruhan. Konsistensi rasa, estetika penyajian, dan standar mutu produk pastry menjadi elemen penting dalam membentuk citra hotel sebagai penyedia layanan makanan berkualitas tinggi. Dengan menyajikan produk yang selalu segar, menarik, dan sesuai ekspektasi tamu, Pastry Section berperan dalam menjaga kepuasan tamu sekaligus memperkuat reputasi hotel sebagai hotel berbintang.

Tugas dan tanggung jawab Pastry Section mencakup seluruh tahapan produksi dan pelayanan produk pastry secara menyeluruh, mulai dari persiapan bahan baku dengan menimbang, menyiapkan, serta memastikan kualitas bahan sesuai takaran, hingga proses produksi yang meliputi mixing, baking, cooling, decorating, dan plating sesuai SOP dan standar hotel. Selain itu, Pastry Section juga bertanggung jawab atas penyajian dan pengisian ulang (refill) produk untuk buffet breakfast, coffee break, maupun event khusus, serta menjaga kebersihan area kerja, peralatan, dan mematuhi prosedur food safety. Koordinasi tim dengan departemen kitchen lainnya dilakukan untuk memastikan kelancaran operasional, sementara pemeliharaan alat produksi dijalankan agar seluruh peralatan dalam kondisi baik dan siap digunakan setiap saat. Dengan sistem kerja yang rapi, pembagian tugas yang jelas, serta penerapan SOP yang konsisten, Pastry Section mampu menjalankan fungsinya secara profesional dan efisien dalam mendukung pelayanan makanan di hotel.

V.KESIMPULAN

1. Peran Pastry Section dalam menunjang kualitas produk makanan di Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago adalah sangat vital, khususnya dalam menjaga kualitas sajian makanan manis. Produk pastry seperti roti, kue, dan dessert menjadi representasi citra hotel berbintang karena disajikan dalam berbagai layanan, mulai dari buffet, coffee break, banquet, hingga acara khusus. Kualitas rasa yang konsisten, kreativitas dalam penyajian, serta inovasi menu yang terus dikembangkan berkontribusi pada kepuasan tamu dan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Keberhasilan pastry juga mampu memperkuat loyalitas tamu sekaligus meningkatkan daya saing serta citra hotel secara keseluruhan. Selain itu, peran pastry dapat berjalan maksimal berkat adanya koordinasi yang baik dengan departemen lain, khususnya Food and Beverage Service, sehingga setiap kegiatan operasional maupun event dapat terselenggara dengan lancar.
2. tugas dan tanggung jawab utama Pastry Section dalam proses produksi pastry mencakup berbagai aspek penting, yaitu menyiapkan bahan baku dengan standar kualitas tinggi melalui proses penimbangan dan pengecekan, melaksanakan seluruh tahapan produksi mulai dari persiapan, pengolahan, hingga penyajian produk, serta menghasilkan pastry berkualitas sesuai standar hotel baik untuk kebutuhan harian maupun acara khusus. Pastry Section juga memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan inovasi menu yang menarik sesuai tren kuliner dan kebutuhan tamu, menjaga konsistensi cita rasa serta estetika penyajian sebagai bentuk profesionalitas hotel berbintang, dan mendukung kelancaran operasional hotel melalui penyediaan produk yang tepat waktu sesuai dengan jadwal layanan Food and Beverage.

SARAN

1. Sejalan dengan kesimpulan penelitian, Pastry Section diharapkan dapat terus meningkatkan inovasi produk baik dari segi rasa, variasi, maupun tampilan agar mampu mengikuti tren industri perhotelan yang dinamis serta memenuhi selera tamu yang semakin beragam. Pemanfaatan teknologi dan peralatan modern juga perlu lebih dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi kerja serta menjamin konsistensi kualitas produk. Selain itu, penguatan koordinasi antar-departemen menjadi hal yang penting agar pelayanan hotel semakin terintegrasi dan kendala operasional dapat diminimalisasi, sehingga peran Pastry Section dalam menunjang kualitas produk makanan semakin maksimal.
2. Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan perlu terus dilakukan, baik dalam aspek teknis maupun kreativitas, agar standar internasional Marriott tetap terjaga. Dengan adanya peningkatan kompetensi staf pastry, diharapkan konsistensi cita rasa, estetika penyajian, serta kualitas produk dapat terus dipertahankan. Sementara itu, bagi penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian lebih mendalam mengenai hubungan langsung antara kualitas produk pastry dengan tingkat kepuasan tamu melalui survei, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih aplikatif dalam pengembangan industri perhotelan, khususnya di bidang pastry.

REFERENSI

1. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2023). *Laporan Kinerja Kemenparekraf 2023*. Jakarta: Kemenparekraf.
2. Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2012). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. New Jersey: Wiley.
3. SK Menteri Pariwisata No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang Pengertian Hotel.
4. Badrudin. (2014). *Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
5. Hotel.or.id. (2024). *Fungsi Hotel dalam Industri Perhotelan*. Diakses dari <https://hotel.or.id>
6. UMN. (2023). *Wellness Tourism: Tren Industri Hospitality dan Pengaruhnya terhadap Hotel dan Spa*. Universitas Multimedia Nusantara.
7. Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Hotel dan Akomodasi Jawa Barat 2024*. Jakarta: BPS.
8. Pratama, A. (2021). *Perkembangan Industri Perhotelan di Kota Bandung*. *Jurnal Hospitality and Tourism Review*, Universitas Pendidikan Indonesia.
9. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat. (2023). *Profil Pariwisata Jawa Barat*. Bandung: Disparbud Jabar.
10. BPS Kota Bandung. (2024). *Jumlah Hotel Bintang dan Non-Bintang di Kota Bandung*.
11. Marriott International. (2025). *Courtyard by Marriott Bandung Dago*. Diakses dari <https://www.marriott.com/en-us/hotels/bdocy-courtyard-bandung-dago>
12. Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
13. Bardi, J. A. (2011). *Hotel Front Office Management* (5th ed.). Hoboken: Wiley.
14. Nimeier, J. D., & Perdue, J. (2005). *Food and Beverage Operations*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
15. Rinaldi, R. (2019). "Analisis Kontribusi Departemen Food and Beverage terhadap Pendapatan Hotel." *Jurnal Pariwisata Terapan*, 3(2), 45–55.
16. Miller, J. E., & Pavesic, D. V. (2009). *Food and Beverage Cost Control*. Hoboken: Wiley.
17. □ Nimeier, J. D. (2008). *Planning and Control for Food and Beverage Operations*. AHLEI.
18. □ Davis, B., Lockwood, A., Pantelidis, I., & Alcott, P. (2018). *Food and Beverage Management* (6th ed.). Routledge.
19. Labensky, S. R., Martel, P. M., & Van Damme, E. (2010). *On Baking: A Textbook of Baking and Pastry Fundamentals*. New Jersey: Pearson.
20. Cesar Ritz Colleges. (2019). *The Role of Creativity in Culinary Arts Education*. Switzerland: Swiss Education Group.
21. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson.
22. Davis, B., Lockwood, A., Pantelidis, I., & Alcott, P. (2008). *Food and Beverage Management*. Routledge.
23. Jones, P., & Lockwood, A. (2004). *Hospitality Operations: A Systems Approach*. Cengage Learning.
24. Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific.
25. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson Higher Ed.
26. Hall, C. M., & Mitchell, R. (2005). *Gastronomy, Food and Wine Tourism*. Channel View Publications.