

# Tinjauan Operasional Kerja Departemen Pastry Di Hotel Mèlia Purosani Yogyakarta

## Operational Review Of Pastry Department At Hotel Mèlia Purosani Yogyakarta

1<sup>st</sup> Puspita Indah Destari  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
mpusdestari@student.telkomuniversity.  
ac.id

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

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

**Abstrak**—Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bekerja di industri perhotelan, terutama di Departemen Pengolahan Makanan dan Minuman divisi Patiseri. Penelitian ini dilatar belakangi karena diharapkan dapat menambah wawasan, meningkatkan penguasaan ilmu serta memberikan pembelajaran lebih jauh mengenai pastry dan bakery. Oleh karena itu, penulis akan membagi pengalaman selama praktik kerja lapangan di Hotel Mèlia Purosani. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sumber data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah itu data yang diperoleh dianalisis dengan mereduksi data, penyajian data, dan membuat kesimpulan.

**Kata kunci**—patiseri, hotel, SOP.

**Abstract**—This study aims to find out how to work in the hospitality industry, especially in the Food and Beverage Product Department, Pastry division. This research is motivated because it is expected to add insight, increase mastery of knowledge and provide further learning about pastry and bakery. Therefore, the author will share experiences during field work practices at Hotel Mèlia Purosani. The type of research used is qualitative research. Sources of data obtained through observation, interviews, and documentation. After that the data obtained were analyzed by reducing the data, presenting the data, and making conclusions.

**Keywords**—pastry, hotel, SOP.

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Yogyakarta dipilih sebagai kota tujuan untuk melaksanakan praktek kerja magang karena saya ingin belajar mandiri, saya ingin mencoba merasakan bagaimanatinggal jauh dengan orang tua, berusaha bertahan hidup sendiri dan tidak mudah bergantung dengan orang lain ditempat baru dengan *culture* dan budaya yang berbeda pada tempat tinggal asal saya.

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran akhir-akhir ini berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai

aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Perancangan sebuah hotel perlu mempertimbangkan dua aspek pada perancangan bangunan komersial, yaitu efisiensi dan kenyamanan. Dua aspek ini secara keseluruhan akan mempengaruhi keputusan sebuah rancangan hotel dengan melihatkepuasan konsumen yang menjadi sasaran hotel tersebut.

Mèlia Purosani adalah hotel bintang 5 (lima) bertema urban-resort. Hotel dengan sentuhan Jawa yang dipadukan dengan konsep dan nuansa suasana tropis danresort. Satu-satunya hotel bintang 5 di kota dengan taman tropis yang rimbun dan kolam renang bergaya laguna, terintegrasi sempurna dalam lingkungan alam.

Hotel Mèlia Purosani menawarkan kedua produk tersebut kepada calon pelanggan. Hotel Mèlia Purosani memiliki standar untuk ditekankan kepada setiap karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya aspek *intangible* produk sebagai salah satu jasa yang siap dinikmati, terutama pada *Food and Beverage Department* yang secara khusus menangani makanan dan minuman dari cara penyimpanan bahan pangan, pengolahan, sampai penyajian makanan.

Di dalam hotel sendiri banyak departemen-departemen yang mendukung demi kelancaran operasional setiap harinya, yakni dari *front office department*, *housekeeping department*, *food and beverage department*, dan departemen lainnya. *Food and beverage department* khususnya di bagian produksi terdapat banyak departemen, salah satunya *pastry and bakery department*. *Pastry and Bakery department* ini bertugas untuk menyajikan jenis-jenis roti, kue dan aneka sajian pencuci mulut.

### II. KAJIAN TEORI

#### A. Pengertian dan Fungsi Dapur

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.

Menurut Soekresno (2000:155), dapur dalam hotel mempunyai luas 40% dari restoran. Untuk menanggulangi seluruh kegiatan pengolahan, dapur harus memiliki organisasi yang jelas menyangkut pembagian seksi atau bagian-bagian, fungsi-fungsi suatu dapur akan berbeda menurut kecilnya hotel serta jumlah *outlet* penjualan makanan yang disediakan. Semakin besar hotel yang dioperasikan dan semakin banyak unit-unit penjualan makanan dan minuman yang dibuka didalamnya, maka makin besarpula dapur yang disediakan.

Jadi dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dapur adalah tempat atau ruangan untuk mengelola makanan dimana dapur tersebut dibagi menjadi beberapa bagian atau area bergantung jenis makanan yang dipersiapkan dapur tersebut.

#### B. Tugas dan Tanggung Jawab Pastry

Uraian Tugas dan Tanggung Jawab di *pastry*:

1. Menangani penataan *mise in place*
2. Menangani *pastry production*
3. Membantu penanganan *service preparation*
4. Mengawasi pelaksanaan pembersihan area kerja
5. Memelihara suasana kerja yang sehat
6. Membuat hiasan makanan dari gula (*sugar modeling*)
7. Membuat berbagai jenis *ice cream*

Setiap bagian pada hotel mempunyai *job discription*-nya sendiri, begitupun pada bagian *pastry* yang memiliki *job discription* dan tanggung jawab yang harus mereka patuhi dan mereka emban selama jam kerja mereka.

#### C. Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)

Pengertian Standard Operating Procedure (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya. Berikut adalah pengertian Standard Operating Procedure (SOP) menurut sumber, (SOP) Standard Operating Procedure atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasi adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita oleh Ekotama (2015:41), serta Joko Dwi Santoso dalam Purnamasari (2015:10) mengemukakan bahwa SOP memiliki tiga uraian yaitu *standard*, *operating*, dan *procedure*. Ketiga uraian tersebut akan diuraikan di bawah ini:

1. Standard mengandung pengertian seperti tertera di bawah ini.
  - a. Ketentuan yang menjadi acuan pokok.
  - b. Sebagai acuan, di mana setiap anggota harus mematuhi standar tersebut.

- c. Bisa juga sebagai hukum yang harus ditaati dengan kesepakatan tertentu.
- d. Maka dari itu, yang perlu ditekankan adalah sifatnya mengikat.

#### 2. Operating mengandung arti sebagai berikut dibawah ini.

- a. Dipahami lebih kepada aktivitas kerja yang aplikatif.
- b. Aktivitas tersebut menggambarkan alur kegiatan kerja baik yang rutin maupun nonrutin.
- c. Operasional adalah kegiatan kerja atau aktivitas-aktivitas di dalamnya yang terkait dengan kaidah-kaidah yang sudah ditentukan.
- d. Dalam penerapannya, aktivitas-aktivitas tersebut harus sesuai dengan kaidah atau standar yang diberlakukan.

#### 3. Procedure mengandung arti sebagai berikut ini.

- a. Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan proses dalam aktivitas kerja.
- b. Sebagai prosedur harus dideskripsikan secara jelas dan terperinci.
- c. Prosedur dapat berupa gambar atau rincian tulisan.

Dari teori-teori diatas, dapat disimpulkan bahwa manfaat Standard Operating Procedure (SOP) adalah sebagai landasan atau pedoman dalam menjalankan tugas, alat ukur kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri karyawan dalam melakukan setiap langkah kerja.

### III. METODE

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150).

Dalam buku Furchan (2004:21-22), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari.

#### B. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, 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 ruangcross check data. (Bungin, 2001 : 87)

"Seorang Informan adalah sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Dipilih guna mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian, dimana terlebih dahulu peneliti menetapkan siapasaja informannya dan kemudian mendelegasikan tugas dibidangnya yang sesuai dengan tema penelitian, berbicara atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan oleh subjek lain" (Moleong, 2014 : 132)

#### C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Jl. Mayor Suryotomo No.31, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122.

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

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Deskripsi Tempat Kerja

Ada 3 karyawan tetap dan 1 orang *casual* di departemen *pastry*. Setiap karyawan mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Ada yang berfokus di produk kue atau *pastry*, produk *bakery*, dan produk jajanan pasar. Jumlah karyawan divisi *pastry* yang sedikit tak jarang membuat *team pastry* kewalahan karena harus *handle coffee break, tea time, prepare lunch* dan *dinner*, serta memproduksi *pastry* atau *bakery* dalam satu waktu.

Penulis bekerja selama 8 jam atau lebih selama 5 hari kerja, serta diberikan istirahat selama 1 jam. Berikut adalah alur kerja penulis:

WAKTU	TUGAS / AKTIVITAS	KETERANGAN
06.00 - 07.00	<i>Preparation and Setting Breakfast</i>	Set-up <i>pastry &amp; bakery</i>
07.00 - 10.00	<i>Handling Breakfast</i>	<i>Refill pastry &amp; bakery</i> , membantu divisi lain.
10.00 - 11.00	Clear Up Breakfast & Preparation for Breakfast	Menyiapkan untuk sarapan di hari berikutnya.
11.00 - 11.30	<i>Set-up for Melia Deli (Cake Shop)</i>	
11.30 - 12.30	Istirahat	
12.30 - 14.59	<i>Production Pastry or Bakery</i>	
14.59 - 15.00	Selesai / Pulang	

Tabel 4.1 Alur Pekerjaan *Morning Shift*

##### B. Analisis Sistem

Suatu perusahaan pastinya mempunyai kapasitas produksi dalam sehari. Namun, di departemen *pastry* Hotel Mèlia Purosani

Yogyakarta tergantung dari adanya faktor yang dapat mempengaruhinya, misalnya waktu pemesanan yang mendadak atau bahan baku yang tidak tersedia. Apabila seperti itu, departemen *pastry* di Hotel Mèlia Purosani Yogyakarta menawarkan produk *pastry* atau *bakery* yang tersedia atau membuat produk sesuai dengan bahan yang ada.

Jika mendapatkan pesanan untuk acara *wedding, birthday party*, atau acara-acara lainnya, biasanya kegiatan produksi dimulai tiga hari sebelumnya, baik dari mempersiapkan bahan-bahan yang diperlukan hingga ke pembuatan *garnish*.

#### V. KESIMPULAN DAN SARAN

##### A. Kesimpulan

Dari pembahasan di atas, telah di dapat kesimpulan bahwa penulis mampu menaati peraturan yang ditetapkan oleh hotel dan mendapatkan begitu banyak pelajaran dan pengalaman. Mulai dari pelajaran yang dipelajari saat di perkuliahan, baik teori maupun praktikum. Pengalaman yang didapatkan penulis juga membuat lebih berkembang setelah melakukan penelitian ini.

##### B. Saran

1. Meningkatkan pelayanan kepada tamu.
2. Menjalankan peraturan yang telah ditetapkan oleh hotel.
3. Mempererat rasa kekeluargaan antar staf sehingga dapat bekerja sama dengan baik.

#### REFERENSI

- C. Dennis R., Proses Produksi Roti Pastry, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2009.
- N. Pitasaribudi, Pastry Aerofood Catering Service Denpasar Bali, Bandung: Telkom University, 2020.
- "Mèlia Purosani Yogyakarta," Hotel Industry, [Online]. Available: <https://Meliapurosaniyogyakarta.com/>. [Accessed 2022].
- E. Puji Kurniawan, Laporan Praktek Kerja Lapangan di Mèlia Purosani Hotel Yogyakarta di Departemen Food and Beverage Product, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta, 2017.
- Cucu Cahyana, Y. I. (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.
- N, A. (1989). *Biscuit, cookies and Crackers*. London: Applied science publisher. P, P. (2012). Pengertian pastry dan bakery. 1.
- 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.

