

# Tinjauan Operasional *Pastry & Bakery Department* Di Hilton Bandung Tahun 2022

## Operations Overview In The Pastry & Bakery Department Of Hilton Bandung 2022

1<sup>st</sup> Alexandra Novelline Carolus  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
vellinelie@student.telkomuniversit  
y.ac.id

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

3<sup>rd</sup> Umi Sumarsih  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
umisumarsih@telkomuniversity.ac.  
id

**Abstrak**—Pada departemen *Pastry & Bakery* di Hilton Bandung. Oleh karena itu, penulis ingin mengkaji bagaimana prosedur operasi standar yang ada dan bagaimana penerapan prosedur operasi standar yang berlaku karena penulis masih menemukan banyak kekurangan dan ketidaksesuaian antara prosedur operasi standar yang telah ditetapkan dengan prosedur operasi standar yang berlaku. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Dari hasil penelitian ini, penulis berharap dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Penelitian ini membahas tentang bagaimana standar operasional prosedur yang ada pada departemen *Pastry & Bakery* di Hilton Bandung dan juga bagaimana penerapan Standard Operating Procedures (SOP) yang berlaku.

**Kata kunci**— pastry, hilton bandung, standard operating procedure.

**Abstrack**—This study discusses how the standard operating procedures at the Pastry & Bakery department at the Hilton Bandung and also how the application of standard operating procedures applies to the Pastry & Bakery department at the Hilton Bandung. Therefore, the author wants to examine how the standard operating procedures exist and how the application of the applicable standard operating procedures is because the authors still find many errors and inconsistencies between the standard operating procedures that have been established and the applicable standard operating procedures. This research was conducted using a qualitative research method with a descriptive study. From the results of this study, the authors hope to be accepted and utilized properly by the community.

**Key Word**— pastry & bakery, hilton bandung , standard operating procedures.

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Hotel merupakan jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bagian yang dimilikinya, hotel akan memberikan jasa seperti pelayanan untuk penginapan, penyediaan makanan dan minuman, dan jasa-jasa lainnya yang diperuntukan oleh masyarakat umum.

Hotel akan dikelola secara komersial. (pengertian hotel, 1987). (Keputusan Menteri

Parpostal No. KM 94/HK103/MPPT 1987)

Hotel adalah salah satu sarana yang mendukung kegiatan pariwisata, sehingga diperlukan fasilitas-fasilitas yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para wisatawan berupa sarana

transportasi, pelayanan, kamar, serta kelengkapan menu yang ditawarkan dan sumber daya manusia berkualitas yang dapat memberikan keuntungan bagi hotel tersebut. Untuk memenuhi tujuan tersebut diatas memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan khususnya dalam bidang pariwisata. Salah satu program dalam pemenuhan Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut dapat dihasilkan melalui program pendidikan perguruan tinggi yang mempunyai keahlian seperti program D3 Perhotelan dibidang pariwisata. (Keputusan Menteri Parpostel No. KM 94/HK103/MPPT 1987)

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis di hotel yang berlokasi di Kota Bandung, beralamat di Jl. HOS Tjokroaminoto No.41- 43, Arjuna, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172. Hilton Bandung adalah hotel berbintang 5 dan memiliki standar bertaraf

internasional, Hotel tersebut resmi beroperasi pada 2009. Hotel ini sendiri memiliki lokasi yang sangat strategis, karena letaknya yang berada di pusat kota , dapat mempermudah para tamu pergi ketempat wisata . Hilton hotel Bandung memiliki 12 lantai dengan jumlah kamar sebanyak 186 kamar.

Hilton hotel Bandung merupakan salah satu hotel yang berada dibawah naungan perusahaan Hilton Worldwide. Hilton Worldwide merupakan salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia dengan pertumbuhan yang cepat, memiliki dan menglola lebih dari 6.500 properti di dunia yang tersebar di 119 negara dengan 18 brand yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang diatas selama melakukan observasi penulis tertarik untuk menulis penelitian ini mengenai “ Tinjauan Operasional di *Pastry & Bakery* di Hilton Hotel Bandung”

## II. KAJIAN TEORI

### A. StandarT Operasiobal Prosedur (SOP)

Menurut Tjipto Atmoko (2011) adalah Standar Operasional Prosedur.

SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Menurut Moekijat adalah Standar Operasional Prosedur. SOP adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

### B. Pastry

Pastry Departemen merupakan organisasi yang biasanya terdapat pada hotel besar. Menurut Sukmadi (2014:72) bahwa : membagi, mengelompokan, dan mengkoordinasikan pekerjaan secara formal merupakan bagian dari struktur organisasi.

Stuktur Organisasi yang terapat di pastry departemen :

1. Pastry Chef/ Chef Patisserie
2. Chef de Partie
3. Chef Baker
4. Ice Cream Chef
5. Chocolatier
6. Pastry Cook
7. Apprentices

### C. Patiseri

”Pâtisserie” yang berarti kue-kue dari bahasa Perancis yaitu merupakan salah satu pengetahuan pengolahan dan penyajian makanan, khususnya menyajikan dan mengolah berbagai jenis kue. Berbagai macam teknik dan metode pengolahan yang berbeda dapat mempengaruhi variasi dari patiseri yang memiliki nilai seni dan keindahan (Faridah 2008: 2)

### III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana (2003) 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).

#### A. Teknik Pengumpulan Data

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 ruang cross check data. (Bungin B. , 2001).

#### B. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2005:162)

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hilton Worldwide merupakan salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia dengan pertumbuhan yang cepat, memiliki dan mengelola lebih dari

6.500 properti di dunia yang tersebar di 119 negara dengan 18 brand yang berbeda. Pada tahun 1919 Conrad Nicholson Hilton membeli hotel pertamanya di Cisco, Texas yang bernama The Mobley. Saat bisnis yang dijalankannya sudah kuat Conrad Hilton memiliki ambisi yang besar. Beberapa tahun setelah membeli The Mobley Hotel, Conrad Hilton membeli hotel lainnya di daerah Texas.

Standar operasional prosedur yang ada pada Hilton Hotel Bandung diantaranya merupakan:

#### A. Jadwal Kerja

Selama melaksanakan penelitian,, penulis mendapatkan sistem kerja yakni, 5 hari kerja dan 2 hari libur. Adapun jam kerja yang penulis laksanakan yaitu 9 jam dengan rincian 8 jam kerja dan 1 jam istirahat. Jadwal kerja yang telah dilaksanakan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Morning Shift : 06:00AM - 15:00PM
2. Afternoon Shift : 13:00AM - 21:00PM

#### B. Tata Tertib

Departemen pastry & bakery pada Hilton Hotel Bandung memiliki beberapa tata tertib yang karyawan wajib ikuti dan patuhi untuk menjadi acuan berjalanya pekerjaan sesuai dengan standar memiliki beberapa tata tertib yang karyawan wajib ikuti dan patuhi untuk menjadi acuan berjalanya pekerjaan sesuai dengan standaroperasional prosedur yang berlaku, tata tertib tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Memasuki Kitchen pastry dengan tepat waktu
2. Menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)
3. Menggunakan Chef Jacket yang telah disiapkan oleh hotel
4. Menggunakan atribut lengkap seperti topi dan juga apron

5. Menggunakan kaos kaki hitam dengan panjang kaos kaki melebihi mata kaki
6. Menggunakan safety shoes
7. Tidak berkumis, berjenggot dan juga rambut harus terlihat rapih
8. Berperilaku sopan
9. Tidak menggunakan handphone saat berada di dalam kitchen pastry
10. Dilarang keras untuk membawa pulang barang hotel, terlebih mengambil barang tamu.

## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada Departement Pastry & Bakery DI Hilton Bandung dan bagaimana standar operasional tersebut telah diterapkan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur di departemen pastry Hilton Bandung salah satunya meliputi jadwal kerja yang terdiri dari total 9 jam kerja per hari dengan deskripsi 8 jam kerja dan 1 jam istirahat, serta 5 hari masuk kerja dan 2 hari libur wajib setiap minggunya
2. b. Berdasarkan penelitian yang penulis telah lakukan, ditemukan bahwa penerapan standar operasional prosedur pada departemen pastry Hilton Bandung meliputi jadwal kerja pegawai masih sering menjadi hambatan yang sering penulis temui selama melakukan penelitian. Adanya kekurangan sumber daya manusia mengakibatkan menumpuknya pekerjaan dan berimbas kepada jadwal kerja para perkerja dari Hilton Bandung.

### B. Saran

Saran dari hasil penelitian yang penulis telah lakukan terhadap Bagaimana standar operasional prosedur di department kitchen pastry di Hilton Bandung dan bagaimana penerapan standar operasional prosedur di

department kitchen pastry di Hilton Bandung, adalah sebagai berikut :

- a. Pihak Hilton Hotel Bandung sebaiknya memabah sumber daya manusia pada departemen pastry & bakery, untuk menyanggupi dan menyelesaikan pekerjaan yang ada
- b. Pihak Hilton Hotel Bandung sebaiknya mengevaluasi kembali jadwal pekerjaan para pekerja hotel, dikarenakan banyak ditemui ketidak sesuaian standar operasional prosedur yang meliputi jadwal jam kerja para pegawai dan jadwal jam kerja yang terjadi dikeseharian para pekerja
- c. Pihak Hilton Hotel sebaiknya menambah jumlah Staff dan dibagi menjadi 2, untuk pastry dan bakery itu sendiri.
- d. Pihak Hilton Hotel sebaiknya lebih profesionalitas dalam mengatur jam operasional sehingga berkurangnya jam extend yang berlebih.

## REFERENSI

- Bartono,P.(2007).Hotel communication. Dalam P. Bartono, Hotel Communication Management (hal. 27). Yogyakarta: Andi.
- Bungin, B. &. (2008). Analisa Data Penelitian Kualitatif. Dalam B. &. Bungin, Analisa Data Penelitian Kualitatif (hal. 148). Jakarta: Prenada Media Group.
- Bungin, B. (2001). Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Kontemporer. Dalam B. Bungin, Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Kontemporer (hal. 87). Jakarta: Rajawali Pres.
- Christine Daymon, d. I. (2008). Metode-metode Riset

- Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications. Dalam d. I. Christine Daymon, Metode-metode Riset Kualitatif: dalam Public Relations dan Marketing Communications (hal. 321). Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- Ekotama, S. (2015). Pedoman Mudah Menyusun SOP. Dalam S. Ekotama, Pedoman Mudah Menyusun SOP (hal. 41). Yogyakarta: MedPress.
- Purnamasari, E. P. (2015). Panduan Menyusun SOP Standard Operating. Dalam E. P. Purnamasari, *Panduan Menyusun SOP Standard Operating* (hal. 13). Yogyakarta: Yogyakarta Kobis (Komunitas Bisnis)
- Purnamasari, J. D. (2015). Lebih Memahami S.O.P (Standard Operating Procedure). Dalam J. D. Purnamasari, *Lebih Memahami S.O.P (Standard Operating Procedure)* (hal. 10). Surabaya: Surabaya Kata Pena.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif,. Dalam Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, (hal. 273). Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmadinata. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Dalam Sukmadinata, Metode Penelitian Kualitatif (hal. 72). Bandung: Graha Aksara.
- Materi.my.id.22September2020. pengertian dan fungsi dapur (kitchen).  
9Diakses pada 21 juli 2020, dari <https://www.materismk.my.id/2020/09/pengertian-dan-fungsidadapur-kitchen.html>.