Implementasi Tahapan Produksi Aneka Roti Dalam Menunjang Kegiatan Operasional Departemen F&B Product Di Courtyard By Marriott Bandung Dago

1st Cahya Ramadhani Indrago
Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom
Bandung
Cahyarindrago16@gmail.com

2nd Vany Octaviany
Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom
Bandung
Vanyoctaviany@telkomuniversity.ac.id

3rd Tito Pandu Raharjo
Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom
Bandung
titopanduraharjo@telkomuniversity.ac.id

***Abstrak* — Bakery section merupakan salah satu bagian dari departemen Food and Beverage Product yang bertanggung jawab dalam produksi roti untuk memenuhi kebutuhan operasional hotel. Kualitas produk roti menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan tingkat kepuasan tamu. Untuk memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan, diperlukan implementasi tahapan produksi yang dilakukan secara tepat pada setiap proses pengolahan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pelaksanaan proses produksi roti dan mengevaluasi hasil produksi roti berdasarkan kualitas produk. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dan dokumentasi selama pelaksanaan program magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan produksi roti terdiri atas tahapan persiapan bahan baku, pengolahan adonan, fermentasi, pembentukan adonan, pemanggangan, dan penyajian produk. Setiap tahapan memiliki kontribusi terhadap kualitas produk, terutama dari segi tampilan, tekstur, rasa, aroma dan tingkat kematangan. Selain itu, penerapan proses produksi yang sesuai membantu menghasilkan produk yang lebih konsisten dan memenuhi standar kualitas hotel. Dengan demikian, mutu produk roti dapat tetap terjaga dan mendukung operasional harian food and beverage product.**

Kata kunci— Produksi roti, bakery section, tahapan produksi, kualitas produk, food and beverage product

I. PENDAHULUAN

Hotel didefinisikan sebagai salah satu jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial [1]. Hotel terdiri dari beberapa departemen yang saling bekerja sama untuk menunjang kegiatan operasionalnya [2]. Salah satunya adalah departemen Food and Beverage Product yang bertanggung jawab dalam menghasilkan berbagai jenis makanan.

Lingkup Food and Beverage Product berfokus pada proses produksi makanan, mulai dari persiapan bahan, teknik memasak, dan juga penyajian makanan. Pada departemen Food and Beverage Product terdapat beberapa area kerja seperti, Main Kitchen, Cold Kitchen, dan Pastry. Main kitchen bertugas untuk memproduksi makanan utama (main *course*), *Cold Kitchen* menangani hidangan pembuka (*appetizer*), dan *Pastry* and *bakery* yang berfokus pada pembuatan roti, kue, serta makanan manis (*dessert*)[3]. Setiap departemen memainkan peran penting dalam menghasilkan produk berkualitas tinggi dan higienis yang memenuhi standar hotel. Salah satu produk unggulan dari *Pastry* and *bakery Section* adalah aneka roti yang banyak diminati oleh tamu.

Kualitas roti bergantung pada bagaimana setiap tahapan proses produksi dilakukan. Tahapan-tahapan ini meliputi persiapan bahan baku, pengolahan adonan, fermentasi, pembentukan, pematangan, dan penyajian produk [4]. Jika salah satu tahapan ini tidak dilakukan dengan benar, kualitas produk akhir akan menurun sehingga memengaruhi beberapa aspek seperti bentuk, tekstur, warna, aroma, rasa dan tingkat kematangan. Oleh karena itu, implementasi setiap tahapan di bakery section menjadi hal yang sangat penting untuk menghasilkan produk roti yang memenuhi standar kualitas hotel.

II. KAJIAN TEORI

A. Gambaran Umum Perusahaan

Hotel Courtyard By Marriott Bandung Dago berdiri pada tanggal 1 September 2017 setelah berakhirnya kontrak kerja dengan jaringan Holiday Inn milik Intercontinental Hotels Group. Properti ini kemudian diambil alih oleh Marriott International melalui merek Courtyard, yang menjadikan merek ini sebagai properti ketiga Courtyard di indonesia dan yang pertama di luar Bali. Courtyard by Marriott Bandung Dago berlokasi strategis di jalan Ir. H. Djuanda no. 33, Bandung, 40116, Indonesia. Lokasinya yang berada di kawasan jantung kota Bandung memberikan kemudahan akses ke pusat perbelanjaan, kuliner, dan destinasi wisata

Courtyard by Marriott Bandung Dago menyediakan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap. Hotel ini memiliki 192 kamar dengan 7 tipe kamar yaitu, *deluxe, premier, Executive Suite, Premier suite, Courtyard Suite, Corporate Suite, dan Royal Suite.* Beberapa kamar menawarkan pemandangan kota yang menambah pengalaman menginap menjadi lebih menyenangkan. Terdapat fasilitas meeting room yang telah dilengkapi perlengkapan standar untuk membantu kelancaran acara. Selain itu, area makan dalam bentuk restoran Momo Cafe menyajikan hidangan dalam bentuk *buffett* dan *à la carte*, dengan pilihan menu yang memadukan masakan lokal dan internasional. Tersedia juga *lounge, Fitness Center, Spa by Zen, Sauna dan Swimming Pool* sebagai tempat relaksasi atau aktivitas olahraga.

B. Definisi Hotel

Industri perhotelan memiliki peran krusial dalam pertumbuhan bisnis pariwisata di Indonesia. Hotel merupakan usaha jasa yang terbentuk melalui dua aspek pokok yang saling melengkapi, yaitu, aspek tangible dan intangible [5]. Aspek tangible meliputi komponen berwujud seperti fasilitas fisik hotel, kebersihan, dan juga kerapihan karyawan. Sedangkan aspek intangible mencakup layanan yang tidak berwujud, seperti, jaminan, keramahan, kesopanan, dan juga empati. Hotel terdiri dari beberapa departemen yang saling bekerja sama untuk menunjang kegiatan operasionalnya sehingga dapat memberikan pengalaman yang terbaik bagi tamu.

C. Food and beverage product

Food and Beverage Product merupakan salah satu departemen yang bertanggung jawab dalam pengolahan makanan di hotel atau restoran [6]. Departemen ini terbagi menjadi tiga *section*, yaitu, *Hot/Main Kitchen, Cold Kitchen (Garde Manger)*, dan *Pastry Bakery section*. Setiap *section* bertanggung jawab dalam menangani produk masing-masing yang disajikan di restoran hotel. Selain itu, departemen ini juga berperan dalam penyediaan produk untuk *coffee break* bagi kegiatan *meeting group*, penyelenggaraan acara berskala besar di hotel, serta pelayanan *room service.*

D. Roti

Roti adalah makanan berbahan dasar tepung terigu, air, garam dan ragi serta bahan tambahan seperti mentega, gula dan telur [7]. Roti merupakan salah satu sumber karbohidrat yang praktis dan bergizi, sehingga sering dijadikan sebagai makanan pokok maupun menu sarapan. Seiring perkembangan zaman, roti tersedia dalam berbagai variasi dengan filling dan topping yang inovatif.

E. Tahapan produksi roti

Dalam bakery section, tahapan produksi dilakukan melalui alur kerja yang terstruktur dan berurutan mulai dari proses persiapan bahan hingga proses penyajian. Setiap tahapan dilakukan secara ketat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk memastikan kesesuaian produk [8]. Dalam setiap tahapan, koordinasi dan kerja sama antar karyawan sangat penting untuk kelancaran produksi. Selain itu, ketepatan waktu dan akurasi juga merupakan faktor kunci dalam memastikan kualitas produk [9].

F. Kualitas produksi roti

Kualitas produk roti dapat dinilai menggunakan berbagai indikator, termasuk bentuk, tekstur, warna, aroma, dan tingkat kematangan [10]. Indikator-indikator ini digunakan untuk menentukan apakah suatu produk memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pencapaian kualitas tersebut menunjukkan bahwa setiap tahapan produksi saling berkesinambungan dalam menghasilkan produk yang konsisten.

III. METODE

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah implementasi tahapan produksi roti pada section bakery di *departemen Food and Beverage Product*. Secara spesifik, penelitian ini akan berfokus pada pelaksanaan setiap tahapan produksi, mulai dari persiapan bahan baku hingga penyajian produk kepada tamu. Selain itu, penelitian juga mengevaluasi hasil produksi roti berdasarkan kualitas produk yang dihasilkan.

B. Jenis penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dan dokumentasi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tahapan produksi roti

Implementasi tahapan produksi aneka roti pada bakery section mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh departemen food and beverage product Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago. Dalam pelaksanaannya, proses produksi dilakukan secara terjadwal sesuai dengan kebutuhan operasional departemen food and beverage product. Selama proses produksi berlangsung, kebersihan area kerja dan ketelitian dalam penggunaan bahan menjadi hal yang sangat diperhatikan untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Adapun tahapan produksi roti yang diterapkan pada bakery section meliputi:

A. Persiapan produksi (Preparation)

Pelaksanaan tahap persiapan produksi di bakery section dilakukan sebelum proses pengolahan adonan dimulai. Dalam tahap ini, alat dan bahan yang dibutuhkan harus dipersiapkan terlebih dahulu guna mempermudah jalannya proses produksi. Alat yang digunakan yaitu timbangan, mixing bowl, mixer, loyang dan oven. Sedangkan bahan yang sering digunakan adalah terigu, ragi, gula, air, garam, dan mentega. Selain mempersiapkan alat dan bahan, tahapan persiapan produksi juga harus memperhatikan kebersihan area kerja. Area kerja yang bersih dapat membantu menjaga kualitas bahan dan produk sepanjang proses produksi. Penataan bahan dan alat juga dilakukan dengan rapi agar proses produksi dapat berjalan dengan lebih teratur dan efisien.

B. Penimbangan bahan (Measuring)

Penimbangan merupakan aktivitas menghitung dan menimbang semua bahan yang dibutuhkan sesuai dengan formula produk, dan kemudian mempersiapkan bahan-bahan tersebut untuk produksi. Pada tahap ini, setiap bahan ditimbang sesuai dengan resep untuk menjaga keseimbangan dan konsistensi bahan dalam adonan. Dalam praktiknya di bakery section, timbangan elektronik biasanya digunakan untuk menimbang guna memastikan jumlah bahan baku yang digunakan sesuai dengan kebutuhan produksi. Selain itu, penimbangan yang akurat sangat penting untuk menjaga konsistensi produk, terutama untuk roti yang diproduksi secara massal. Dengan menjalankan proses penimbangan bahan baku dengan benar, kualitas adonan akhir dapat terjamin.

C. Pengolahan adonan (Mixing dan Proofing)

Tahap pengolahan adonan dimulai dengan proses pencampuran bahan (mixing) menggunakan mixer. Tujuan utama dari proses pencampuran (mixing) adalah untuk

membentuk jaringan gluten dalam tepung. Ketika air ditambahkan ke tepung dan dicampur, jaringan gluten mulai terbentuk seiring waktu. Proses mixing berhenti ketika jaringan gluten terbentuk sempurna atau biasa disebut dengan istilah kalis. Dari sudut pandang fisik, adonan sudah mencapai kalis ketika sudah memiliki tekstur tipis dan transparan. Selanjutnya, adonan akan memasuki tahap fermentasi atau proofing. Selama proses ini, ragi dalam adonan akan mengubah gula dan pati menjadi gas karbon dioksida sehingga menyebabkan adonan mengembang. Proofing biasanya terjadi dalam dua tahap: tahap pertama setelah menguleni, dan tahap kedua sebelum membentuk adonan. Setelah proofing pertama, adonan akan dibagi dan ditimbang sesuai kebutuhan produksi, seperti 20gr untuk roti manis, roti asin, softroll, hardroll dan donat. Untuk roti-rotian lounge sebesar 80gr. Dan untuk roti tawar sebesar 1.200gr dalam setiap loyang. Dalam pelaksanaannya, kondisi adonan selama proses fermentasi perlu diperhatikan agar hasil pengembangan adonan tetap sesuai dengan kebutuhan produksi.

D. Pembentukan adonan (shaping)

Tahap pembentukan adonan dilakukan ketika proses proofing yang kedua telah selesai. Adonan akan dibentuk menjadi berbagai variasi bentuk kemudian diisi dengan berbagai macam topping dan filling. Dalam pelaksanaannya di bakery section, proses shaping dilakukan secara hati-hati agar kondisi adonan tetap baik sebelum memasuki tahap berikutnya. Selain itu, kerapihan dalam pembentukan produk juga menjadi hal yang diperhatikan karena akan mempengaruhi tampilan akhir produk setelah dipanggang.

E. Pematangan adonan (baking dan frying)

Tahap akhir pengolahan produk melibatkan pemanggangan atau penggorengan, tergantung pada jenis produk yang diproduksi. Roti manis, roti asin, softroll, hardroll, dan roti tawar dipanggang dalam oven, sedangkan donat dan bomboloni melalui proses penggorengan hingga matang sempurna. Berdasarkan standar operasional prosedur departemen Food and Beverage Product, tahap pematangan adonan memperhatikan tingkat kematangan produk, warna permukaan, serta kondisi produk selama proses pemanggangan berlangsung. Pengaturan suhu dan waktu pemanggangan menjadi hal yang penting karena dapat mempengaruhi tampilan, aroma, dan tekstur produk yang dihasilkan. Selain itu, penggunaan oven dan kompor juga dilakukan sesuai dengan kebutuhan produksi agar tahap pematangan dapat berjalan dengan baik.

F. Penyajian produk

Tahap penyajian produk dilakukan setelah proses pematangan selesai dan suhu produk sudah turun. Produk-produk roti kemudian dipisahkan berdasarkan kebutuhan operasional harian departemen food and beverage product seperti untuk breakfast, coffee break, event, dan stok mingguan. Penyajian dan penataan produk dilaksanakan dengan memperhatikan kerapian tata letak dan kebersihan wadah yang akan dipakai dalam penyimpanan. Produk yang memiliki tampilan rapi dan kondisi yang baik akan memberikan nilai tambah dalam proses penyajian kepada tamu hotel.

2. Analisis Hasil Produksi Roti

A. Analisis Kualitas Produk

Berdasarkan pelaksanaan magang, hasil produksi roti dari *bakery section* hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago menunjukkan bahwa pelaksanaan yang terstruktur dari setiap tahap produksi memiliki dampak signifikan terhadap kualitas produk. Mulai dari persiapan dan penimbangan bahan baku hingga pengolahan adonan, pembentukan, dan pemanggangan, seluruh proses produksi membantu menghasilkan produk roti yang memenuhi standar operasional prosedur (SOP). Selain itu, konsistensi dalam pelaksanaan di setiap tahapan sangat penting untuk menjaga kualitas produk.

Dari segi penampilan, produk roti yang dihasilkan selama produksi di *bakery section* memiliki volume yang proporsional dan serasi sesuai dengan jenis produk yang dibuat. Warna kulit produk roti *(color of crust)* terlihat coklat keemasan yang merata dan memiliki lapisan yang tipis sehingga mudah untuk disobek. Saat roti dipotong atau disobek, struktur bagian dalamnya sangat halus, dipenuhi dengan pori-pori kecil yang terdistribusi merata, mirip seperti spons. Teksturnya terasa lembut dan lembab saat disentuh, tidak kering, dan tidak mudah hancur menjadi bubuk. Saat dikunyah, roti meleleh di mulut, mudah ditelan, dan tidak meninggalkan rasa kering tenggorokan.

B. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Produk

Kualitas hasil produksi roti dipengaruhi oleh ketelitian dan akurasi di setiap tahap produksi. Fermentasi yang tepat berkontribusi pada tekstur yang lebih baik dan pengembangan yang lebih ideal. Selain itu, suhu dan waktu pemanggangan juga merupakan faktor utama yang menentukan warna, aroma, dan kematangan roti. Namun dalam pelaksanaannya, terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas produk akhir, seperti fermentasi yang tidak tepat (*underproofing dan overproofing),* adonan yang tidak mencapai tekstur ideal, atau pengaturan suhu pemanggangan yang salah. Faktor-faktor ini dapat menyebabkan pengembangan yang tidak memadai, bentuk yang tidak beraturan, atau pemanggangan yang kurang optimal. Oleh karena itu, akurasi dan konsistensi dalam proses produksi sangat penting untuk memastikan kualitas roti.

Secara keseluruhan, roti yang diproduksi oleh *bakery section* memiliki kualitas yang baik dan memenuhi standar produksi hotel. Roti yang sudah dihasilkan memiliki tampilan yang sesuai, tekstur yang lembut, dan matang dengan tingkat kematangan yang tepat. Meskipun demikian, untuk memastikan kualitas produk yang konsisten, kontrol ketat harus dilakukan pada setiap tahap produksi. Oleh karena itu, ketelitian dalam proses produksi dan pengawasan selama pengolahan sangat penting untuk menjamin kualitas roti yang diproduksi.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat ditarik kesimpuan bahwa implementasi tahapan produksi roti dilakukan dalam beberapa tahapan mulai dari proses persiapan, penimbangan bahan, pengolahan adonan, pematangan adonan, sampai dengan penyajian produk. Setiap tahapan dijalankan secara

terstruktur sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah diberikan oleh pihak hotel. Pelaksanaan tahapan produksi yangsesuai prosedur dapat mendukung kelancaran operasional departemen *food and beverage product.*

Hasil produksi roti yang dihasilkan pada bakery section terdiri dari berbagai jenis produk dengan kualitas yang cukup baik, seperti tampilan produk yang rapi, tekstur yang cukup lembut, rasa yang enak, aroma yang harum, serta tingkat kematangan yang sesuai dengan standar produksi hotel. Kualitas produk yang konsisten berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan operasional, meningkatkan kepuasan tamu, dan memperkuat citra hotel melalui produk yang berkualitas.

REFERENSI

[1] S. Sanjaya, "Jurnal Pariwisata Vokasi SERVICE QUALITY TO CUSTOMERS IN FOOD AND BEVERAGES SERVICE 68 | J u r n a l P a r i w i s a t a V o k a s i," vol. 3, no. 1, pp. 68–80, 2022.

[2] H. Azwar, S. St, and M. Par, "Implementasi SOP Manajemen Persediaan Barang di Store Departemen Accounting Grand Rocky Hotel Bukittinggi," *Fill. Manag. Tour.*, vol. 3, no. 2, pp. 599–611, 2025.

[3] I. P. Syahrani, "Implementasi Pastry Department Untuk Peningkatan Kinerja di Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago," vol. 11, no. 4, pp. 527–530, 2025.

[4] T. A. Wahyudi and M. Hia, "Peranan Staff Pastry Dalam Membuat Produk Sweet Bread Untuk Kepuasan Pelanggan Di Hotel Sahid Jaya," *STREAMING*, vol. 5, no. 1, pp. 1–8, 2026.

[5] L. Christian, A. Permatasari, and L. Sugandi, "SISTEM INFORMASI PERHOTELAN FRONT OFFICE MENGGUNAKAN METODE OOAD UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN CUSTOMER : STUDI KASUS PERHOTELAN-OPEN SOURCE."

[6] N. Nurhayati and A. F. Chaliq, "Sistem Penanganan Kualitas Section Cold Kitchen Dalammemperlancar Operasional Breakfast Di Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung," vol. 7, no. 2, pp. 47–61, 2024.

[7] N. Putu *et al.*, "ROTI , PEMILIHAN BAHAN DAN PROSES PEMBUATAN," vol. 4, no. 1, pp. 33–40, 2021.

[8] W. A. Anwar, "Peranan Pastry Section di Hotel Courtyard by Marriott Bandung Dago," vol. 11, no. 5, pp. 1498–1504, 2025.

[9] S. N. Lestari *et al.*, "ANALISIS PENERAPAN METODE FIFO (FIRST IN FIRST OUT) PADA PENYIMPANAN BAHAN MAKANAN DI COLD KITCHEN THE PAPANDAYAN HOTEL ANALYSIS OF THE APPLICATION OF THE FIFO (FIRST IN FIRST OUT) METHOD TO STORING FOOD INGREDIENTS IN," vol. 8, no. 2, pp. 119–124, 2023.

[10] L. Asnur, "Analisis Kualitas Produk Pudding dan Roti di Hotel Grand Serela Yogyakarta," *J. Sains Terap. Pariwisata*, vol. 8, no. 3, pp. 176–185, 2023.