Pengaruh Kelengkapan Sarana dan Prasarana terhadap Efektivitas Operasional Departemen *Pastry* di Riss Hotel Malioboro

1st Farhana Laily Rahmah
Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom Bandung
Bandung, Indonesia
farhanalaily1@gmail.com

2nd Vany Octaviany
Program Studi D3 Perhotelan
Universitas Telkom Bandung
Bandung, Indonesia
vany@tass.telkomuniversity.ac.id.

***Abstrak* — Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang efektivitas operasional pada departemen pastry di Riss Hotel Malioboro, serta masih ditemukannya kendala seperti keterbatasan alat dan penggunaan fasilitas secara bergantian yang berpotensi menghambat proses produksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kondisi sarana dan prasarana serta pengaruhnya terhadap efektivitas operasional. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan observasi dan deskriptif, dimana data dikumpulkan melalui pengamatan langsung. Proses penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi kondisi fasilitas, menganalisis kendala operasional, serta menyusun rekomendasi perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kelancaran proses produksi, efisiensi waktu, dan kualitas hasil kerja. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi serta pengelolaan fasilitas yang lebih optimal, termasuk penambahan dan pemeliharaan alat, guna meningkatkan efektivitas operasional pada departemen pastry.**

***Kata kunci*— sarana dan prasarana, efektivitas operasional, pastry.**

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor yang menuntut kualitas pelayanan yang tinggi, tidak hanya pelayanan jasa tetapi juga penyediaan makanan dan minuman kepada tamu atau yang biasa disebut bidang food and beverage. Dalam industry perhotelen, pastry digunakan sebagai nama salah satu bagian penting yang memiliki peran dalam mengolah hidangan penutup berupa dessert, bakery, dan cake. Departemen pastry menjadi salah satu bagian penting yang berperan dalam menghasilkan produk berkualitas untuk menunjangg kepuasan tamu hotel.

Dalam menunjang operasional kerja dan konsistensi kualitas, keberadaan sarana dan prasarana menjadi faktor sangat penting. Fasilitas seperti oven, mixer, proofer, chiller, serta area kerja yang memadai. Pengelolaan sarana dan prasarana yang baik akan membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuan operasional sekaligus meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Efektivitas operasional merupakan ukuran keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Namun, berdasarkan hasil observasi selama penelitian di Riss Hotel Malioboro, ditemukan kondisi keterbatasan alat produksi, penggunaan alat secara bergantian, serta kurang optimalnya fasilitas kerja di departemen pastry, terutama pada saat volume produksi meningkat seperti saat breakfast dan pelaksanaan event hotel. Kondisi tersebut menyebabkan proses kerja menjadi kurang efektif karena adanya antrean penggunaan alat yang memicu keterlambatan produksi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi kelengkapan sarana dan prasarana pada Departemen Pastry Riss Hotel Malioboro serta mengkaji pengaruhnya terhadap efektivitas operasional. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas fasilitas kerja sekaligus menjadi referensi akademik bagi penelitian sejenis di bidang operasional perhotelan.

II. KAJIAN TEORI

A. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan elemen vital pendukung keberhasilan operasional yang mencakup peralatan berat (heavy equipment), peralatan kecil (small tools & utensils), serta fasilitas penyimpanan (storage). Standar alat pada pastry idealnya meliputi deck oven, mesin mixer, dan proofer otomatis [1]. Sedangkan prasarana meliputi ruang kerja, sistem utilitas, dan fasilitas penunjang operasional. Pengelolaan sarana dan prasarana yang baik berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kerja, efisiensi waktu, serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

B. Efektivitas Operasional

Pastry merupakan bagian dari divisi Food & Beverage Product (kitchen) yang bertanggung jawab memproduksi berbagai jenis hidangan penutup (dessert), serta produk pendukung seperti aneka kue, roti, dan snack untuk kebutuhan buffet breakfast, alacarte, maupun banquet event [2]. Selain memenuhi kebutuhan buffet breakfast dan restoran, departemen ini juga mendukung pelaksanaan banquet, coffee break, room service, dan berbagai acara khusus. Operasional pastry memerlukan koordinasi yang baik serta didukung oleh fasilitas produksi yang memadai agar

proses kerja dapat berlangsung secara efektif dan menghasilkan produk dengan kualitas yang konsisten.

C. Pastry Departemen dalam Industri Perhotelan

Pastry merupakan bagian dari divisi Food & Beverage Product (kitchen) yang bertanggung jawab memproduksi berbagai jenis hidangan penutup (dessert), serta produk pendukung seperti aneka kue, roti, dan snack untuk kebutuhan buffet breakfast, alacarte, maupun banquet event [3]. Selain itu, menurut Octaviany (2025) Pastry Section memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam Food and Beverage Department di industri perhotelan, di mana bagian ini bertanggung jawab penuh dalam menghasilkan produk pastry dan dessert berkualitas tinggi untuk memenuhi kepuasan serta kabutuhan para tamu hotel secara optimal [4]. Operasional pastry memerlukan koordinasi yang baik serta didukung oleh fasilitas produksi yang memadai agar proses kerja dapat berlangsung secara efektif dan menghasilkan produk dengan kualitas yang konsisten.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menggambarkan kondisi nyata mengenai kelengkapan sarana dan prasarana serta pengaruhnya terhadap efektivitas operasional Departemen Pastry di Riss Hotel Malioboro. Melalui pendekatan deskriptif, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai kendala operasional yang terjadi selama proses produksi dan memberikan interpretasi berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung selama periode dua semester (12 Januari 2026 – 12 Juli 2026) di Departemen Pastry Riss Hotel Malioboro, Yogyakarta. umber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional, wawancara dengan Chef de Partie serta staf pastry, dan pengalaman penulis selama terlibat dalam proses produksi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari literatur, buku, jurnal ilmiah, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan operasional Departemen Pastry.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap penggunaan fasilitas produksi, alur kerja, pembagian tugas, dan proses penyelesaian produksi harian. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai kondisi fasilitas kerja, hambatan operasional, dan upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto kegiatan, daftar peralatan produksi, serta catatan operasional yang mendukung hasil penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan pencarian data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan teori mengenai sarana dan prasarana serta efektivitas operasional untuk mengetahui hubungan antara kondisi fasilitas kerja dengan kelancaran operasional Departemen Pastry

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, Departemen Pastry Riss Hotel Malioboro telah memiliki berbagai fasilitas produksi yang mendukung kegiatan operasional, seperti oven, planetary mixer, chiller, freezer, meja stainless steel, rak penyimpanan, serta berbagai peralatan pendukung produksi pastry dan bakery. Fasilitas tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan produksi breakfast, dessert restoran, banquet, coffee break, maupun berbagai acara yang diselenggarakan hotel.

Meskipun sebagian besar fasilitas telah tersedia, beberapa peralatan utama masih belum memenuhi kebutuhan operasional harian. Berikut tabel inventaris alat yang ada di Pastry Riss Hotel Malioboro:

TABEL 1
(A)

No	Jenis Sarana/ Prasarana	Kualitas	Kondisi Eksisting di Lapangan	Status Kelayakan
1.	Oven Combi	1 Unit	Sering mengalami mati mendadak secara tiba-tiba di tengah proses pemanggangan, membutuhkan waktu perbaikan teknis 1–2 hari.	Kurang layak
2.	Planetary Mixer	1 Unit	Kapasitas total tabung 5 kg, namun hanya mampu mengaduk maksimal 3 kg adonan karena kondisi mesin yang sudah berumur (depresiasi).	Kurang optimal
3.	Under-Counter Chiller	1 Unit	Berfungsi ganda untuk menyimpan cake jadi, bahan baku sensitif, serta seluruh adonan breakfast (pancake, takoyaki, pukis).	Sangat terbatas/ Overcapacity.

4.	Mesin Proofer	0 Unit	Tidak tersedia sama sekali	Sangat terbatas
5.	Meja Kerja Produksi	1 Unit	Berdimensi kecil, digunakan bersamaan untuk seluruh aktivitas preparation, rolling, hingga garnish.	Kurang memadai

Meskipun sebagian besar fasilitas telah tersedia, beberapa peralatan utama masih belum memenuhi kebutuhan operasional harian. Jumlah oven dan mixer yang terbatas menyebabkan penggunaannya harus dilakukan secara bergantian oleh beberapa staf. Selain itu, belum tersedianya mesin proofer menyebabkan proses fermentasi adonan roti masih dilakukan secara manual dengan memanfaatkan suhu ruang atau oven yang dimodifikasi. Kondisi ini menyebabkan waktu produksi menjadi lebih panjang dan kurang konsisten dibandingkan penggunaan mesin fermentasi khusus.

Kapasitas ruang penyimpanan dingin (chiller) juga relatif terbatas apabila dibandingkan dengan volume produksi pada saat tingkat okupansi hotel meningkat. Akibatnya, staf harus mengatur ulang penyimpanan bahan baku maupun produk jadi agar seluruh kebutuhan produksi tetap dapat dipenuhi tanpa mengurangi kualitas produk.

Selain keterbatasan peralatan, luas area kerja Departemen Pastry juga menjadi salah satu kendala operasional. Ruang produksi yang terbatas menyebabkan mobilitas staf menjadi kurang optimal ketika beberapa aktivitas produksi berlangsung secara bersamaan, terutama pada saat persiapan breakfast dan banquet. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan waktu tunggu antarproses produksi sehingga efisiensi kerja menjadi berkurang. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Chef Iqbal Hakim sebagai Chef De Partie Riss Hotel Malioboro saat penulis melakukan wawancara "Cukup sulit untuk menyelesaikan semua pekerjaan ketika alat digunakan secara bergantian, khususnya oven yang kapasitas dan jumlahnya kurang memadai... Efeknya beberapa produk harus menunggu antrean dan jam kerja bertambah lama atau overtime."

Fasilitas kerja yang belum sepenuhnya memadai menyebabkan tenaga kerja harus melakukan penyesuaian dalam proses produksi. Staf dituntut mampu mengatur prioritas pekerjaan, mengoptimalkan penggunaan alat, serta meningkatkan koordinasi antaranggota tim agar keterlambatan produksi dapat diminimalkan. Walaupun kondisi tersebut tidak menurunkan kualitas produk secara signifikan, produktivitas tenaga kerja menjadi kurang optimal karena sebagian waktu kerja digunakan untuk menunggu ketersediaan peralatan produksi.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional Departemen Pastry. Pertama, manajemen hotel perlu melakukan penambahan fasilitas produksi yang memiliki tingkat utilisasi tinggi, terutama oven, planetary mixer, dan mesin proofer. Penambahan peralatan tersebut dapat mengurangi waktu tunggu penggunaan alat sekaligus meningkatkan kapasitas produksi pada saat tingkat okupansi hotel meningkat.

Kedua, diperlukan program pemeliharaan peralatan secara berkala melalui preventive maintenance agar seluruh fasilitas produksi berada dalam kondisi siap digunakan. Pemeliharaan rutin juga dapat mengurangi risiko kerusakan yang berpotensi menghambat proses operasional.

Ketiga, optimalisasi tata letak ruang kerja perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pergerakan staf selama proses produksi. Penataan ulang area penyimpanan bahan baku, area persiapan, dan area finishing akan membantu memperlancar alur kerja sehingga waktu produksi dapat dipersingkat.

Keempat, koordinasi antarstaf perlu terus ditingkatkan melalui pembagian tugas yang lebih terstruktur serta komunikasi yang efektif selama proses produksi berlangsung. Strategi tersebut terbukti mampu mengurangi dampak keterbatasan fasilitas terhadap pencapaian target produksi.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana pada Departemen Pastry Riss Hotel Malioboro belum sepenuhnya memenuhi standar kebutuhan operasional dapur hotel berbintang karena masih terdapat keterbatasan pada beberapa fasilitas utama, seperti oven combi yang sering mengalami gangguan, kapasitas mixer yang tidak berfungsi secara optimal, serta belum tersedianya mesin proofer.

Kondisi tersebut menyebabkan penggunaan peralatan harus dilakukan secara bergantian, terutama ketika volume produksi meningkat. Dampaknya, efektivitas operasional departemen pastry belum berjalan secara maksimal, yang ditunjukkan oleh menurunnya kelancaran proses produksi, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, dan efisiensi penggunaan fasilitas kerja. Meskipun demikian, kualitas hasil produksi masih dapat dipertahankan sesuai standar hotel berkat pengalaman, keterampilan, dan ketelitian staf dalam mengelola proses produksi secara manual.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang langsung, signifikan, dan linier terhadap efektivitas operasional. Keterbatasan fasilitas produksi serta sempitnya area kerja tidak hanya menghambat proses teknis, tetapi juga meningkatkan beban kerja dan tekanan psikologis karyawan, terutama saat menghadapi lonjakan pesanan.

Dampak yang muncul antara lain antrean dalam proses pembuatan adonan, keterlambatan fermentasi roti akibat tidak tersedianya mesin proofer, meningkatnya jam kerja lembur, penggunaan area kerja lain untuk proses dekorasi cake, serta menurunnya konsistensi kematangan produk karena performa oven yang kurang stabil. Oleh karena itu, pihak manajemen disarankan untuk melakukan penambahan dan pembaruan fasilitas produksi, meningkatkan program pemeliharaan peralatan, serta mengoptimalkan tata letak ruang kerja agar efektivitas operasional Departemen Pastry dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

REFERENSI

[1] A. M. Sugianto and L. E. Susanti, “Inovasi Produk Pastry Sebagai Upaya Meningkatkan Operasional Maya Sanur Resort & Spa Pastry Product Innovation

as a Strategy to Improve Operational Performance at Maya Sanur Resort & Spa," vol. 04, no. 5, pp. 2303–2309, 2025.

[2] Suardana Ketut and Intan Normalita, "Peran pastry bakery terhadap kepuasan pelanggan," *J. Nusant.*, vol. 4, no. 1, pp. 36–37, 2021.

[3] W. D. Prabandari, V. A. Sembiring, and G. P. Karunia, "Analisis Pengaruh Sistem Penyimpanan Makanan Terhadap Kualitas Produk Cookies di Pastry Departemen Shangri-La Hotel Jakarta," *J. Ilm. Pariwisata*, vol. 27, no. 2, p. 193, 2022, [Online]. Available: http://jurnalpariwisata.stptrisakti.ac.id/index.php/JIP/article/view/1618

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

[5] R. A. Yulianto, "Peran Kinerja Pastry Dalam Menghasilkan Produk Berkualitas Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta," *Khasanah Ilmu*, vol. 4, no. 1, pp. 81–91, 2020.

[6] N. L. R. Auliya, E. Baharta, and D. Gusnadi, "STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PASTRY DEPARTEMENT DI HOTEL HARPER PURWAKARTA BY ASTON 2022 1st," vol. 8, no. 6, pp. 884–88, 2022.

[7] Gramedia Literasi, "Teori efektivitas: Definisi, faktor, dan aspek pemicunya." [Online]. Available: https://www.gramedia.com/literasi/teori-efektivitas/#Definisi_Efektivitas

[8] D. S. Halibanon and E. H. Sukriadi, "Kelengkapan Equipment Pada Kitchen Dalam Menunjang Kelancaran Pelaksanaan Operasinal Info Artikel Abstrak Sejarah Artikel," *Jurnal Riset Manajemen Indonesia (JRMI)*, vol. 1, no. 1, pp. 1–5, 2019. [Online]. Available: https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi

[9] O. Pelasula, C. I. Tjokro, D. T. Nanulaitta, and C. C. Tousalwa, "Pelasua," *Jurnal Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ambon*, vol. 3, no. 2, pp. 455–64, 2024.

[10] Riss Hotel Malioboro, "Home," 2024. [Online]. Available: https://risshotelmalioboro.com/

[11] S. Ramadhanti *et al.*, "Tinjauan Operasional Kerja Pastry Dan Bakery Di De Braga By Artotel Bandung Operational Overview Of Pastry And Bakery At De Braga By Artotel Bandung," vol. 8, no. 6, pp. 977–83, 2022.