

Peranan *Pastry Section* Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Ros In Hotel Yogyakarta

Yulianto¹⁾, Putri Novitasari²⁾

Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta

Yulianto.ylt@bsi.ac.id¹⁾, novitasari@gmail.com²⁾

Abstract - *Hotel is one type of accommodation that use some or all of the building to provide an accommodation to eat and drink as well as other services are managed commercially. Ros In Hotel has departments that play an important role, one that is Pastry section. Pastry Section is one part kitchen, which plays a role in making cakes or commonly known as the cake to add to earnings in addition to hotel rooms and restaurants. Pastry section provides products of pastry can be enjoyed by guests. The method used qualitative descriptive method that describes a symptom, events, events that occur in the present related increase revenue in the pastry section Ros In Hotel. Pastry section products in the form of bakery products, pastry and cake every day are produced which become the flagship product it supports revenue Ros In Hotel sizeable addition to the cost of hospitalization.*

Keywords: *Hotel, Pastry Section, Revenue hotel*

Abstrak - Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan makan dan minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Ros In Hotel mempunyai departemen-departemen yang memegang peran penting, salah satunya yaitu *Pastry section*. *Pastry Section* merupakan salah satu bagian *kitchen*, yang berperan dalam pembuatan kue-kue atau yang biasa dikenal dengan istilah *cake* untuk menambah pendapatan hotel selain kamar dan resto. *Pastry section* menyediakan produk-produk *pastry* yang dapat dinikmati oleh tamu. Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif kualitatif yang menggambarkan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang yang berkaitan *pastry section* dalam meningkatkan pendapatan Ros In Hotel. Bentuk produk dalam *pastry section* produk bakery, *pastry* dan *cake* setiap hari diproduksi yang menjadi produk unggulan hal ini menunjang pendapatan Ros In Hotel cukup besar selain biaya inap.

Kata Kunci : *Hotel, Pastry Section, Pendapatan hotel*

1.1. Pendahuluan

Hotel merupakan bangunan atau gedung yang menyediakan akomodasi jasa dalam bentuk makanan dan minuman yang dikelola secara komersil. Hotel-hotel di Yogyakarta ini menyajikan pelayanan yang terbaik, agar para tamu betah dan akan tetap memilih hotel ketika ia sedang berkunjung ke daerah Yogyakarta, selain kesetiaan para tamu, hotel juga mengharapkan promosi dari komunikasi langsung maupun tidak langsung sebagai bentuk promosi yang dinilai tidak banyak mengeluarkan biaya tetapi hasilnya sangat efektif.

Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, maka sebagian masyarakat lokal mulai menyediakan berbagai fasilitas yang memang khusus dipersiapkan dan diperuntukan bagi wisatawan. Dari waktu ke waktu, dalam pembangunan pariwisata, semakin mendapat perhatian untuk aspek sosial dan budaya dari pemerintah karena semakin meningkatnya kesadaran bahwa pembangunan kepariwisataan tanpa peraturan yang matang menjadi tidak teratur.

Di hotel sendiri terdapat berbagai departemen yang bertugas pada bidangnya masing-masing. Salah satu dari bagian hotel yang memiliki fungsi yang penting dalam pelayanan hotel adalah bagian pengelolaan makanan. Bagian pengelolaan makanan

terdiri dari *hot kitchen*, *cold kitchen*, *pastry section*, dan lain sebagainya. *Pastry section* merupakan salah satu bagian *kitchen*, yang berperan dalam pembuatan kue-kue atau yang biasa dikenal dengan istilah *cake* untuk menambah pendapatan hotel selain kamar dan resto.

Di Ros In Hotel Yogyakarta setiap bulannya mendapatkan pemasukan yang tersendiri dari hasil pembuatan *cake*, baik untuk *wedding*, *tablemanner* maupun *meeting room*. Untuk meningkatkan pendapatan setiap bulannya, Ros In Hotel Yogyakarta juga mempunyai menu-menu baru ataupun variasi dari *cake* yang dihasilkan. Menu-menu baru itu sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan, juga menggunakan *hygiene* dan sanitasi Hotel. Ros In hotel Yogyakarta, bagian *pastry* bertanggungjawab dalam pembuatan berbagai jenis kue dan roti yang dibutuhkan oleh pihak hotel, baik untuk reguler *breakfast*, *alacarte*, atau tamu hotel yang mengadakan acara-acara (*event*) yang diadakan di lingkungan ataupun di luar hotel maka Ros In Hotel

2.1. Kajian Pustaka Pustaka

1. Hotel

Sejarah perkembangan akomodasi telah dimulai sejak belasan ribu tahun yang lampau yaitu sejak zaman Yunani dan Romawi kuno. Pemondokan yang dianggap sebagai jenis

akomodasi pertama kali adalah *Inn*, yang tidak lebih dari pondok, sama seperti sebagian rumah perorangan yang disewakan kepada pedagang atau pelancong selama dalam perjalanan yang kebetulan lewat. Setelah mengalami masa yang cukup panjang, pada tahun 1794 berdirilah hotel pertama yang menjadi cikal bakal dari hotel *inn* yang berkapasitas 75 kamar dengan nama *City Hotel* di kota New York. Hotel-hotel jaman dahulu, pintu kamar-kamar tidur tanpa dilengkapi dengan kunci, tidak mempunyai ruang lobby (ruang khusus untuk menunggu dan bersantai), dan tidak mempunyai khusus pintu masuk ke ruang hotel. Kemudian pada tahun 1829 hotel *Tremont House* di *Boston* Amerika, untuk yang pertama kali melengkapi hotelnya dengan ruang lobby, menyediakan kamar privat dengan pintu kamar-kamarnya dipasang kunci pengaman, serta disetiap kamar dilengkapi dengan sistem drainase. Ada dua definisi mengenai hotel, yang pertama definisi hotel secara internasional, sedangkan yang satu lagi dikeluarkan oleh Menparpostel dengan Surat Keterangannya (Bagyono, 2008)

Definisi hotel menurut Charles E. Steadmon & Michal L. Kasanova dalam bukunya *Managing Front Office Operation* dari AHMA (American Hotel & Hotel Association) disebutkan sebagai berikut: "Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas untuk umum dengan fasilitas penginapannya sebagai berikut: pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya".

Sedangkan definisi hotel menurut SK Menparpostel Nomor: KM 34/HK103/MPPPT-87 adalah sebagai berikut: "Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan makan dan minum serta jasa lainnya bagi tamu, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah".

2. Food and Beverage (f&b) Department

Menurut Subagjo, 2007. Hotel terdiri dari beberapa departemen yang masing-masing saling menunjang. Salah satu departemen yang ada adalah *Food and Beverage* yang mempunyai tugas menyiapkan, menyediakan dan melayani makanan dan minuman bagi tamu hotel baik yang menginap maupun yang hanya sekedar berkunjung saja dan membutuhkan makanan dan minuman. *Food*

and Beverage Department mempunyai fungsi menyediakan pelayanan makanan dan minuman, bagi tamu-tamu hotel. Karena fungsinya tersebut, maka ruang gerak aktivitas bagian makanan dan minuman dapat dibagi menjadi dua fungsi ruang yaitu:

- a. ruang atau area yang dapat menghasilkan keuntungan disebut *the revenue producing areas*, seperti restoran, bar, *lounge service* dan *banquette*,
- b. ruang atau area yang memberikan dukungan atau *support* dalam memberikan pelayanan disebut *the support service area*, seperti dapur (*kitchen*), gudang minuman bawah tanah (*cellar*), gudang umum (*store*), *stillroom*, tempat cuci peralatan makanan dan memasak (*dishwashing*) (Sulastiyono, 2011).

Food and Beverage Departement dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. *Food and beverage service* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu,
- b. *Food product/ kitchen/* dapur yang bertugas dan bertanggung jawab tersedianya makanan dan minuman non alkohol yang diperlukan untuk tamu yaitu dengan memasak bahan mentah menjadi makanan atau minuman yang siap disajikan pada tamu.

3. Pengertian Dapur

Dapur adalah tempat untuk mengolah makanan. Ruang dapur berfungsi untuk mengolah makanan, yang setiap pekerjaannya tidak lepas dari api. Sebaiknya ruang dapur harus dibuat dari bahan yang tidak mudah terbakar, kuat dan mudah dibersihkan.

a. Syarat-Syarat Dapur

Syarat-syarat dapur menurut Naimuddin dalam buku yang berjudul *Tata Hidang Makanan dan Minuman I dan II (F&B Service Operation Hotel)* adalah sebagai berikut (2006:37) :

- 1). Lantai dan Dinding, lantai sebaiknya yang bertanggul, agar lebih mudah diberikan dari kotoran dan lemak. Dinding sebaiknya dari bahan yang tidak mudah terbakar.
- 2). Penerangan, dapur harus cukup sinar matahari, dapur yang gelap dan lembab akan menimbulkan bau, mempercepat kuman-kuman berkembang dan menjadi sarang binatang seperti semut, kecoa dan tikus. Pada malam dan siang hari bila dapur kurang sinar matahari sebaiknya memakai lampu pijar.

3). Cukup Ventilasi

Pertukaran udara yang sangat penting didapur agar sisa pembakaran didapur dapat keluar dengan sempurna misalnya dibuat jendela/ventilasi atau corong asap/penyedot diatas kompor untuk mengeluarkan sisa pembakaran.

b. Klasifikasi Dapur

Secara garis besar dapur dapat diklsifikasikan menjadi empat macam yaitu

1). *Conventional Kitchen*

Merupakan *performance* dapur biasa yang terdapat pada usaha jasa pelayanan dalam jumlah kecil. Fungsi dan ruang lingkup kegiatannya hanya menyediakan jenis-jenis menu tetap serta mempersiapkan menu yang dibutuhkan oleh *banquet* dalam jumlah yang kecil. Ruangan ini merupakan bagian yang menjadi pusat kegiatan produksi atau pengolahan makanan.

2). *Separated Preparation & Finishing Kitchen*

Sistem ini diterapkan dalam skala besar dan modern. Dengan adanya bagian ini, maka bermacam-macam menu dapat disajikan dalam jumlah yang besar, serta dalam waktu yang cepat. Untuk dapur jenis ini dibagi menjadi 3 yaitu:

(a) *Bagian Vegetable*

Bagian ini mempunyai ruang lingkup pekerjaan. Bagian ini membuat dan menyiapkan bermacam-macam sup encer, sup kental serta membuat berbagai macam makanan seperti makanan dari sayuran, nasi dan pasta.

(b) *Bagian Patisserie*

Bagian ini mempunyai fungsi mempersiapkan, serta membuat bermacam-macam kue, manisan dan hidangan penutup (*dissert*).

(c) *Bagian Leader*

Bagian ini mengolah makanan dingin, baik pembuka maupun makanan pokok. Makanan dingin yang dipersiapkan antara lain salad, gellatin.

3). *Convince Kitchen*

Dapur ini khusus untuk mempersiapkan makanan jadi, sehingga tidak memerlukan ruangan pendingin. Untuk makanan dingin hanya memerlukan ruang penyimpanan (*store room*).

4). *Combinated Prepration & Finishing Kitchen*

Bagian ini mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan dimasak. Oleh karena itu dapur ini digunakan oleh perusahaan makanan bersekala menengah.

4. Pastry Section

Pastry section bertugas dan bertanggungjawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai makanan penutup

(*dessert*), makanan pengiring (*snack*), kue (*cake*), dan roti (*bread*) (Subagjo, 2007).

Produk wisata makanan yang berbahan dasar tepung terigu merupakan ciri khas dari produk *pastry* dan *bakery*. Pengertian *pastry* menurut Patriasih.R dan Sudewi (2005:5) ialah "adonan yang berlapis-lapis dengan mentega atau lemak agar memperoleh hasil berlapisan atau berlembaran". *Pastry* dan *bakery* dalam industri perhotelan merupakan *section* atau bagian dapur yang mengelola makanan penutup atau *dessert* seperti roti, kue, *ice cream* dan lain-lain.

Produk *pastry* untuk saat ini sudah familiar bagi masyarakat Indonesia. Tidak aneh jika saat ini mulai menjamur produk wisata, maupun produsen-produsen berfokus pada makanan berbahan dasar tepung, seperti pada toko kue. *Pastry* juga dipengaruhi oleh mutu suatu produk yang diperhatikan menurut Marsum (2005:159) adalah: *Consistency* (kemantapan; ketetapan), *Nutritional Content* (kandungan gizi), *Texture/Form/Shape* (susunan/bentuk/potongan), *Flavour* (rasa/bau), *Temperature* (panas/suhu), *Aromatic Appeal* (daya penarik lewat bau harum).

Produk *bakery* dapat digolongkan dengan 4 klasifikasi besar, yaitu:

a. Roti (*Bread*)

Jika dilihat dari bahan yang digunakan dan presentase penggunaan bahan dalam resep, roti dapat disimpulkan sebagai makanan yang terbuat dari bahan utama yaitu tepung terigu, yeast, garam, dan air, serta bahan tambahan lain, seperti gula, telur, susu, margarin, dan lain-lainnya. Yang menjadi pembeda utama roti dari produk-produk bakeri lainnya adalah adanya proses fermentasi yeast (*yeast raised dough*) yang kemudian diikuti dengan proses pemanggangan / pengovenan.

b. Cake

Secara singkat *cake* dapat diartikan sebagai produk makanan manis yang terbuat dari bahan utama tepung terigu, gula, telur, dan margarin. *Cake* sendiri kemudian dibagikan lagi menjadi dua bagian berdasarkan perbedaan teksturnya, yaitu menjadi *Pound Cake* dan *Sponge Cake*. *Pound Cake* merupakan jenis *cake* bertekstur padat yang biasanya dalam penyajiannya ditambahkan berbagai macam buah atau *topping* maupun dapat disajikan dalam keadaan polos/*plain* tanpa menggunakan tambahan *topping*.

c. Pastry

Pastry merupakan jenis dari produk bakeri yang terbuat dari tepung terigu, lemak,

gula, garam, air, dan bahan lainnya. Dalam kenyataannya, pengertian *pastry* menjadi sangat luas, dimana termasuk dalam pengelompokkan ini adalah segala makanan manis yang terbuat dari tepung terigu, gula, *shortening*, susu, butter, dengan tambahan *baking powder* dengan atau tanpa telur. Dengan mengacu pada pengertian tersebut, maka beberapa produk olahan yang dapat dikategorikan sebagai *pastry* adalah *Short Crust Pastry*, *Flaky Pastry*, *Puff Pastry*, *Croissant*, *Choux Pastry* dan *Phyllo Pastry*. Perbedaan yang mendasar antara *pastry* dengan produk bakeri lainnya adalah penggunaan laminating flat / lemak semi padat dan plastis yang digunakan dalam pembentukan adonan melalui proses pelipatan adonan dengan cara di roll, contohnya adalah *Danishpastry*, *Puff Pastry*, dan *Croissant*. Namun ada juga *pastry* yang dibuat dengan cara proses *rub-in* (pencampuran lemak/margarin dengan tepung terigu), produk tersebut dikenal dengan nama pie.

d. Biskuit (*Cookies*)

Biskuit atau *cookies* merupakan produk kue kering yang terbuat dari bahan utama: tepung terigu, telur, dan margarin dengan bahan tambahan lain, seperti cokelat, kacang almond, mede, danlain-lainnya. Berdasarkan tingkat kekerasan adonan, maka produk biskuit/*cookies* dibedakan menjadi 2 golongan besar, yaitu adonan keras (*hard dough*) dan adonan lunak (*soft dough*) dengan berbagai macam variasi produk.

3.1. Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dikarenakan untuk memperoleh gambaran mengenai manfaat On the Job Training. Seperti yang dikemukakan Sudjana dan Ibrahim (2008:16) metode deskriptif adalah "penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang".

Suatu penelitian merupakan proses yang terkait dan tersusun secara sistematis. Penelitian merupakan proses yang panjang yang diawali dari minat untuk mengetahui dari fenomena tertentu dan berkembang menjadi suatu gagasan teori. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang cara pengambilan data dengan tahapan observasi dengan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap situasi yang sesungguhnya, secara interview yang dilakukan dengan *executive chef*, *Demi Chef De Partie*, tahapan dokumentasi merupakan teknik pengumpulan

data berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan *pastry section* data yang menunjukkan pendapatan di Ross In Hotel Yogyakarta dan *literature* yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari kepustakaan yang berhubungan dengan obyek penelitian.

4.1. Hasil Dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Perusahaan

Ros.In hotel sendiri berdiri pada tanggal 1 Juni 2000. Awal berdiri Ros.In hotel hanya mempunyai 23 kamar. Ros.In hotel didirikan karena melihat perkembangan dunia pariwisata di kota Yogyakarta yang cukup baik. Visi, misi, dan tujuan adalah perhatian khusus kepada calon pelanggan sampai dengan orientasi layanan kepada pelanggan, essensinya adalah memahami, peduli dan menghargai kebutuhan pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan seutuhnya. Karena komitmen memberikan pelayanan yang menerapkan panca pesona: Keamanan, Kebersihan, Kenyamanan, Ketepatan, Kekeluargaan menjadi dasar filosofi pelajaran. Selain itu, perusahaan memiliki program yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan mendasarkan standar operasional layanan prima yang tertuang dalam program panca pesona: Sapa, Senyum, Sopan, Sabar, Sepenuh hati.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di tiap unit usaha, karyawan berusaha untuk mencapai sinergi, transparansi, dan efefitas, baik dengan pihak internal maupun pihak eksternal untuk dapat menyampaikan pemecahan masalah yang terbaik maka pelatihan karyawan selalu diberikan secara berkala terutama mengenai *Service Excellence*. Hal ini yang menjadikan Rosalia Indah Group menjadi "kepercayaan dan kebanggaan masyarakat", memberikan kepuasan layanan kepada pihak internal, menjadi dasar kepuasan pelanggan eksternal Rosalia Indah.

Ros.In Hotel Yogyakarta yang terletak di Jalan Lingkar Selatan no.110 Yogyakarta merupakan salah satu usaha yang berada dibawah bendera Rosalia Indah Group yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Ros.In hotel memiliki 71 ruang yang terdiri dari: *Superior King room* sebanyak 4 kamar, *Superior Twin room* sebanyak 21 kamar, *Delux King room* sebanyak 9 kamar, *Delux Twin room* sebanyak 33 kamar, *Executive room* sebanyak 1 kamar, *Penthouse room* sebanyak 1 kamar, Junior Suite room sebanyak 2 kamar. *Connection room* sebanyak 8 ruang,

smoking room sebanyak 25 ruang, dan No Smoking Room sebanyak 49 ruang.

Fasilitas yang dimiliki setiap kamar sama. Fasilitas kamar tersebut diantaranya: Breakfast untuk 2 orang, Hot / cold water, Exclusive Amenities, Full Air Condition (AC), LCD TV 32 with full entertainment from International Channel, IDD call, Mini Bar and Snack in every room, Tea and coffee making facilities, Hair dryer, Bath tub, In room safe, Ving card key control, Elevator card

Ros. In hotel juga memiliki Meeting Room sebanyak 7 ruang. Ruang-ruang tersebut adalah :

Tabel 4.1

Kapasitas Meeting room Ross.In Hotel

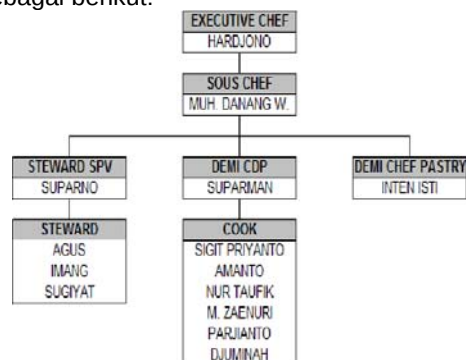
Meeting room	Kapasitas
Parang Kusumo 1	200 orang
Parang Kusumo 2	120 orang
Parang Kusumo 3	80 orang
Parang pandan 1	48 orang
Parang pandan 2	72 orang
Parang Pandan 3	30 orang
Parang Kencono	48 orang
Parang Tritis	140 orang

Sumber : Ros.In Hotel (2015)

Ros.In Hotel Yogyakarta juga memiliki fasilitas-fasilitas lain yang dapat dikunjungi dan dinikmati tamu diantaranya: Mirasa Coffee Shop, Samas Lobby Lounger Bar, Parang Wedang Swimming Pool and Bar, Ros In Spa and Fitness Centre

2. Struktur Organisasi Departemen Food and beverage

Adapun struktur organisasi untuk departemen food & beverage produk adalah sebagai berikut:



Sumber : Ros. In Hotel (2015)

Gambar 4.1

Struktur Kitchen Ros In Hotel

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada persusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan.

Struktur Organisasi merupakan salah satu sarana yang digunakan manajemen untuk mencapai sasarannya. Karena sasaran diturunkan dari strategi organisasi secara keseluruhan, logis kalau strategi struktur harus terkait erat.

Struktur organisasi ini mempermudah pembagian tugas dari masing-masing karyawan. Hal ini dimaksudkan agar setiap karyawan yang bekerja sesuai dengan jabatan yang diberikan pemimpin, sehingga apa yang mereka lakukan dapat bertanggungjawab kepada pemimpin. Tujuannya agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan semua pihak, sehingga kelancaran dalam bekerja dapat terwujud. Adapun tugas dari tiap jabatan di food and beverage adalah sebagai berikut:

a. Executive Chef

- 1) Mengkoordinir dan mengontrol aktivitas operasional di kitchen dan memastikan kualitas dan kinerja bawahannya dapat mencapai kepuasan client.
- 2) Membantu dan berkoordinasi dengan food and beverage Manager dalam membuat program kerja.
- 3) Memastikan bahwa menu berjalan sesuai perencanaan yang dibuat.
- 4) Melaksanakan pengawasan seluruh prosedur kerja di dapur berjalan dengan baik oleh seluruh staff dapur.
- 5) Memelihara dan tetap konsisten dalam membina disiplin dapur.
- 6) Melakukan penilaian dan membuat action plan.
- 7) Mengendalikan pengeluaran barang secara efisien dan efektif, tidak berlebihan sehingga dapat menjaga kestabilan "food cost" tidak melampaui batas.

b. Sous Chef

- 1) Membantu dan berkoordinasi dengan executive chef dalam membuat program kerja.
- 2) Berkoordinasi dengan executive chef dalam membuat jadwal untuk training di kitchen, dalam peningkatan kinerja staff dapur.
- 3) Memastikan dan berkoordinasi dengan executive chef bahwa menu berjalan di kitchen sesuai perencanaan yang dibuat.
- 4) Memelihara dan tetap konsisten dalam membina disiplin di dapur.
- 5) Mengontrol dan mengevaluasi, mengenai instruksi-instruksi yang diberikan kepada cook dan dilaksanakan dengan baik.
- 6) Melatih dan mengevaluasi kinerja cook dan karyawan dapur dengan materi yang jelas.

- 7) Membantu dan berkoordinasi dengan executive chef dalam menentukan pembelian kualifikasi alat-alat dapur.
- c. *Chef de Partie*
- 1) Memastikan dan menjamin area dapur dan sekitarnya selalu dalam keadaan bersih.
 - 2) Melaksanakan tool-box setiap hari sebelum karyawan mulai bekerja dan selesai kerja, wajib dan mampu memeriksa sebelum pekerjaan dimulai dan hasil kerja pada setiap harinya.
 - 3) Memastikan seluruh prosedur kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari setiap bagian dijalankan dengan baik oleh seluruh karyawan.
 - 4) Mengontrol dan mengevaluasi, apakah instruksi yang diberikan kepada karyawan dapur dapat dilaksanakan dengan baik.
- d. *Cook*
- 1) Berkoordinasi dan berperan aktif dalam kegiatan produksi makanan.
 - 2) Melaksanakan proses persiapan dan produksi makanan sesuai dengan standard resep dan menu planing yang telah ditetapkan.
 - 3) Berkoordinasi dengan waiter dalam persiapan dan penyajian makanan.
 - 4) Melaksanakan kegiatan produksi makanan sesuai dengan Standard Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan.
 - 5) Bertanggung jawab terhadap kualitas hasil produksi makanan (rasa, penampilan, tekstur, variasi menu).
 - 6) Menjaga dan memastikan seluruh area kerja produksi makanan selalu dalam keadaan bersih.
 - 7) Memastikan peralatan yang akan digunakan bersih dan berfungsi dengan baik.
- e. *Cook helper*
- 1) Berkoordinasi dan berperan aktif dalam kegiatan produksi makanan.
 - 2) Melaksanakan proses persiapan dan produksi makanan sesuai dengan standard resep dan menu planing yang telah ditetapkan.
 - 3) Memastikan peralatan yang akan digunakan bersih dan berfungsi dengan baik.
 - 4) Melaksanakan kegiatan produksi makanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan.
 - 5) Bertanggung jawab terhadap kualitas hasil produksi makanan (rasa, penampilan, tekstur, variasi menu).
- f. *Chef de Partie Pastry*
- 1) Menyusun menu di *pastry*.
 - 2) Bertanggung jawab dan mengawasi anak buahnya.
 - 3) Menjaga mutu produk *pastry*.
 - 4) Mengawasi tempat penyimpanan bahan.
 - 5) Bertanggung jawab pada section yang dibawahinya.
- g. *Cook Pastry Bakerys*
- 1) Menerima perintah dari *Chef de Partie Pastry*.
 - 2) Membuat makanan atau produk yang dijual atau yang akan disajikan.
 - 3) Dengan dibantu oleh *Chef de Partie* dengan memenuhi standart recipes.
 - 4) Memberi masukan terhadap *Chef de Partie Pastry&Bakery*.
- h. *Steward Supervisor*
- 1) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan *cleaning* di perusahaan.
 - 2) Menjaga kebersihan area dapur.
 - 3) Membuang limbah dapur perusahaan.
- ### 3. Hubungan *Pastry section* dengan Departemen Lainnya
- Pastry section* tidak bisa berdiri sendiri dalam melaksanakan tugasnya. Hubungan dengan departemen lain secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kelancaran kerja bagi *pastry section* dalam menghasilkan produknya. Berikut hubungan kerja *pastry section* dengan departemen lainnya:
- a. *Purchasing*
- Bertanggung jawab terhadap semua barang dan bahan kebutuhan *pastry section*. Dalam melaksanakan pembelian harus benar-benar memperhatikan kualitas, kuantitas dan harga barang yang dibeli. Ini semua berpengaruh terhadap produk yang dihasilkan *pastry section*.
- b. *Store Room Section*
- Bagian yang mengurus gudang sebagai tempat penyimpanan barang-barang yang sudah dibeli oleh *purchasing*. Sebelum di *store* barang-barang tersebut harus diperiksa dahulu oleh *receiving section* sebagai bagian penerimaan barang. Ini untuk mengecek kebenaran barang yang dibeli sesuai dengan order atau tidak. Setelah dicek, barang disimpan di *store* sesuai dengan jenisnya dan suhu di ruangan harus disesuaikan. Hal ini untuk menjaga agar barang tidak cepat busuk dan rusak. Saat pengambilan *pastry section* mengisi *store room requisition* sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

c. *Engineering Department*

Tugas dan tanggung jawab *engineering department* adalah memelihara dan memperbaiki peralatan, termasuk peralatan di *pastry section* yang mempunyai peralatan yang besar, yang perbaikannya menggunakan alat khusus. *Engineering department* secara rutin mengecek peralatan di *pastry section* untuk menjaga agar peralatan yang ada dapat bekerja sesuai dengan fungsinya.

d. *Laundry Section*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah mengenai pencucian linen, *napkin* dan *uniform* yang dikenakan karyawan *pastry section*. Secara rutin *uniform* yang kotor harus segera diganti untuk menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan *pastry section*.

e. *Steward Section*

Steward section mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap penyediaan alat kebersihan dan alat kelengkapan serta keamanan alat-alat yang digunakan oleh *pastry section*. Hubungan baik perlu dibina dan ditingkatkan untuk membantu kelancaran di *pastry section*.

f. *Marketing Department*

Peranan *marketing department* juga penting bagi *pastry section*. Dengan adanya *marketing department* produk-produk yang ada di hotel dipromosikan termasuk produk yang dihasilkan *pastry section*.

g. *Man Power Department*

Departemen ini mengurus masalah pengawasan yaitu penerimaan pegawai baru, pemberian gaji, kesehatan karyawan, serta kesejahteraan keluarga. Hubungan dengan *Man Power Department* perlu dibina dengan yang lain. Hal ini erat hubungannya dengan diri para karyawan *pastry section*. Jika nasib mereka selalu diperhatikan maka mereka akan bekerja dengan baik dan maksimal.

h. *Accounting Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas keluar masuknya uang yang digunakan untuk operasional hotel. Bagi *pastry section* peranan *accounting department* sangat penting artinya yaitu untuk pembelian barang dan bahan yang dibutuhkan di *pastry section*, selain itu *accounting department* mengurus keuangan dan keperluan karyawan.

i. *Room Service dan Restaurant Section*

Room Service dan *Restaurant Section* adalah bagian yang penting untuk penjualan product yang dihasilkan *pastry section*. Bentuk penjualannya bisa

dibuktikan dengan banyaknya order yang diterima oleh *pastry section*, dan *pastry section* wajib memenuhinya.

4. Produk yang Dihasilkan dan Mempengaruhi Pendapatan di Ros In Hotel Yogyakarta

Ros.In Hotel Yogyakarta memiliki aneka ragam produk *bakery*, *pastry*, dan *cake*. Di Ros.In Hotel aneka roti manis, aneka produk *pastry* dan aneka *cake* setiap hari diproduksi. Proses produksi dari aneka produk tersebut adalah sebagai berikut:

a. Produk *Bakery*

Roti merupakan produk *bakery* yang merupakan salah satu produk patiseri yang diselesaikan dengan cara di oven. Bahan utama untuk membuat roti adalah tepung gandum, *yeast*, garam, dan air. Tahap-tahap pembuatan produk *bakery* di Ros.In Hotel Yogyakarta, menggunakan urutan sebagai berikut:

1) *Weighing* (menimbang bahan)

Semua bahan yang akan digunakan dalam proses pembuatan produk *bakery* harus ditimbang dengan akurat agar dapat hasil yang baik.

2) *Mixing* (pengadukan)

Pengadukan menggunakan *mixer* yang besar maupun yang kecil, tergantung adonan. Tujuan utama dalam pengadukan ini adalah untuk mencampur semua bahan menjadi suatu adonan yang kalis.

3) *Proofing* (didiamkan)

Bertujuan untuk mengembangkan adonan. Adonan cukup diletakkan di ruang terbuka ± 25 menit, karena adonan ini tidak membutuhkan pengembangan yang lama.

4) *Punching* (pengeluaran gas)

Proses pengeluaran gas dengan cara mengempiskan adonan yang bertujuan untuk mengeluarkan gas CO_2 .

5) *Scaling* (penimbangan)

Membagi adonan kedalam berat yang seragam. Untuk menghasilkan hasil yang akurat gunakan timbangan digital.

6) *Rounding* (pembulatan)

Adonan dibentuk dalam bentuk bulatan yang lembut dan halus

7) *Benching* (mengistirahatkan adonan)

Mengistirahatkan adonan yang sudah dibentuk pada tahap sebelumnya selama 10-15 menit. Pada tahap ini fermentasi masih berlangsung.

8) *Make up and panning* (pembentukan)

Pada tahap ini adonan roti dibentuk sesuai keinginan serta juga bisa diberi isian.

9) *Proofing* (pengembangan adonan)

Tahap ini bertujuan untuk mengistirahatkan adonan yang telah dibentuk, menaikkan

volume sesuai dengan produk yang dikehendaki dan siap dibakar.

10) *Baking* (pemanggangan)

Pemanggangan merupakan proses terakhir pematangan produk, pada saat pemanggangan membutuhkan suhu atas dibutuhkan 150°C dan suhu bawah 170°C selama ±21 menit.

11) *Cooling* (pendinginan)

Setelah roti matang keluarkan roti dari loyang secepatnya. Hal ini bertujuan agar kelebihan bahan cair dan alkohol yang terbentuk pada waktu fermentasi dapat segera hilang.

12) *Storing* (penyimpanan)

Agar roti tahan lama dan mencegah tidak cepat basi. Selain dengan membungkus roti dapat juga dengan cara dibekukan didalam freezer.

Pastry merupakan salah satu produk patiseri yang sangat unik, karena ada unsur lapisan yang dikerjakan dengan teknik *rolling/sheeting*. Teknik ini juga dikerjakan pada pembuatan *puff pastry*, *croisant*, dan *danish*.

Dalam proses pembuatan produk *danish*, *croisant*, dan *puff*, Ros.In Hotel Yogyakarta menggunakan lembar adonan atau *danish sheet* dan *puff sheet*. Hal ini dikarenakan keterbatasan alat dan tempat jika mengharuskan membuat adonan *puff* dan *danish*. Segi positif penggunaan *danish* dan *puff* berupa lembaran siap pakai yaitu lebih menghemat biaya produksi. Kreasi produk *pastry* di Ros.In Hotel Yogyakarta

Tabel 4.2 Bentuk *pastry*

Produk	Bentuk	Filling	Topping	Olesan
<i>Croisant</i>	<i>Croisant chees</i> <i>Croisant plane</i>	<i>Strawberry</i> <i>, sukade,</i>	Coklat, cherry	Kuning telur + fresh milk
<i>Puff pastry</i>	<i>Sosis puff</i>	Sosis	Wijen	Kuning telur+ fresh milk
<i>Danish</i>	<i>Blueberry jam</i>	<i>Strawberry</i> <i>pineapple</i> <i>sukade,</i> <i>blueberry</i>	Coklat	Kuning telur + fresh milk

b. Produk *Cake*

Di Ros.In Hotel Yogyakarta terdapat beberapa macam produk *cake* misalnya:

Tabel 4.3

Produk *cake* Ros.In Hotel Yogyakarta

Produk	Bahan	Bentuk	Warna	Garnish
<i>Banana Cake</i>	Pisang, coklat	Persegi	-	-
<i>Brownies</i>	Minyak, susu	Persegi	Coklat	<i>Choco chip,</i> <i>Almond slice</i>

	kental manis			
<i>Muffin</i>	Coklat,	-	Coklat	<i>Chocochip</i>

5. Cara Mempertahankan Kualitas dan Cita Rasa di Ros In Hotel Yogyakarta

Produk *pastry* merupakan salah satu produk yang dapat meningkatkan pendapatan Ros In Hotel Yogyakarta, sehingga pengolahan produk *pastry* harus diperhatikan untuk menjaga kualitas dan cita rasa produk *pastry* yang dihasilkan. Maka dari itu pengolahan produk *pastry* di Ros.In Hotel Yogyakarta menggunakan bahan yang benar-benar berkualitas. Bahan yang berkualitas menentukan hasil akhir dari produk tersebut. Untuk itu bahan yang digunakan di Ros.In Hotel Yogyakarta adalah bahan dengan kualitas terbaik. Bahan yang digunakan di Ros.In Hotel Yogyakarta terbagi menjadi 2 yaitu:

a. Bahan Kering

1) Tepung

Tepung terigu adalah jaringan dan kerangka dari roti, merupakan akibat dari pembentukan gluten. Protein yang terkandung didalam air akan mengikat / mengaborsi air dan membentuk gluten dimana akan menahan gas yang dihasilkan dari yeast. Tepung untuk roti adalah berasal dari gandum karena kandungan dan sifat proteinya.

2) Garam

Garam disebut juga dengan nama sodium *chloride*. Walaupun jumlah garam yang digunakan dalam pembuatan roti sedikit, tetapi garam dalam pembuatan roti memiliki peranan yang sangat penting, yaitu dapat menambah rasa gurih pada makanan. Garam dapat menghambat fermentasi, tetapi hal ini bisa diimbangi dengan menambah ragi.

3) Ragi/Yeast

Yeast adalah salah satu bahan yang penting dalam proses pembuatan roti. Yeast merupakan mikroorganisme yang hidup jika terkena air, yang mempunyai suhu 78°F-82°F. Pada suhu lebih dari 120°F berbahaya dan pada suhu 140°F yeast akan mati.

4) Susu

Susu merupakan emulsi dari bagian-bagian lemak yang sangat kecil di dalam larutan protein, gula, mineral. Emulsi dapat diartikan sebagai suatu larutan stabil dan lemak, air, dan bahan-bahan lain, yang tidak akan terpisah dari himpunannya setelah didiamkan beberapa saat.

5) Gula

Gula dalam pembuatan roti sebagai makan untuk yeast yang dianggap sebagai fungsi utama.

6) *Margarine*

Margarine digunakan sebagai pengganti mentega (*butter*) karena memiliki komposisi yang hampir sama dengan mentega. *Margarine* dibuat dengan mencampur lemak dengan bahan tambahan yang dapat dilarutkan dalam air, termasuk susu skim (susu yang telah diambil kepala susunya). *Margarine* untuk pembuatan roti dapat mempunyai titik leleh lebih tinggi, lebih bersifat seperti malam, dan mempunyai batas kepadatan yang lebih luas.

b. Bahan basah

1) Air

Didalam produksi roti, seperti halnya bahan dasar lainnya, air yang dipergunakan harus seragam agar diperoleh hasil produksi yang seragam pula. Air merupakan bahan yang sangat penting, berlimpah-limpah dan murah harganya.

2) Telur

Telur adalah bahan yang sangat penting untuk membuat roti manis dan cake. Penggunaan telur dalam formula roti harus memperhitungkan kadar air yang terkandung dalam telur. Kriteria dalam pemilihan telur yang baik yaitu apabila dimasukkan kedalam air telur akan tenggelam, bila diteropong isi telur nampak, kuning telur masih bulat utuh serta tidak banyak terdapat kotoran.

Bahan tambahan yang digunakan untuk membuat produk *pastry* di Ros.In Hotel Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Bahan tambahan produk *pastry* Yogyakarta

Bahan Tambahan	Kegunaan
<i>Icing sugar</i>	Sebagai topping donat atau garnish hidangan cake dan bread
<i>Almond slice</i>	Untuk topping pada brownies
<i>Wijen</i>	Untuk taburan pada bread
<i>Coklat</i>	Untuk garnish pada blackforest, serta memberikan warna dan rasa pada brownies dan sponge.
<i>Springkel</i>	Untuk garnish rainbow cake
<i>Choco chips</i>	Untuk topping pada muffin
<i>Jam</i>	Sebagai rasa serta garnish bread dan cake, dan juga sebagai lapisan untuk roll cake
<i>Kismis</i>	Sebagai garnish untuk banana cake, topping untuk danish.
<i>Mesis</i>	Untuk garnish cake, dan untuk bahan isi bread dan cake
<i>Cinamon powder</i>	Untuk taburan pada bread butter puding

Selain bahan pembuatan produk *pastry* yang mempengaruhi kualitas produk *pastry* disisi lain ialah penggunaan alat. Pada

dasarnya peralatan *pastry* banyak sekali tapi hal ini diambil yang pokok-pokok saja. Alat-alat yang digunakan di Ros.In Hotel terbagi kedalam beberapa kelompok. Pembagian alat tersebut diantaranya:

a. Peralatan persiapan

Peralatan persiapan berfungsi untuk membantu memudahkan menyiapkan bahan yang akan diolah. Cara penggunaan alat dapat digunakan secara manual atau menggunakan listrik. Contoh-contoh alat persiapan antara lain: *mixer*, loyang, cetakan, dan lain sebagainya.

b. Peralatan pengolahan

Peralatan pengolahan adalah peralatan yang langsung digunakan untuk mengolah makanan. Peralatan tersebut diantaranya: oven, *ballon whip*, loyang, spatula dan lain sebagainya.

c. Peralatan pembantu dan menyimpan

Peralatan yang dikategorikan sebagai peralatan pembantu dan menyimpan adalah peralatan yang digunakan untuk menyimpan bahan-bahan yang belum digunakan. Peralatan ini antara lain: *freezer*, *refrigerator* dan lain sebagainya.

d. Alat untuk kue dan roti

Alat yang digunakan untuk kue dan roti ada sendiri. Alat yang termasuk dalam kue dan roti diantaranya pallet, kuas, *mixer* untuk roti *offset spatula*, *stainer*, *wire whip*, dan masih banyak yang lainnya.

Di Ros.In Hotel Yogyakarta kepuasan pelanggan adalah yang paling utama, maka dari itu Ros.In Hotel Yogyakarta selalu mempertahankan kualitas dan cita rasa dari produk yang dihasilkan.

5.1. Kesimpulan

Dalam pembahasan diatas dapat disimpulkan mengenai *pastry* bahwa bagian *pastry* memiliki peranan yang penting bagi kelancaran operasional hotel yang menyediakan kue dan roti bagi tamu, *pastry section* merupakan salah satu bagian yang terdapat pada suatu hotel yang mampu memberikan pendapatan yang cukup besar, sangat perlu memperhatikan keberhasilan area *pastry*, dan kelengkapan peralatan yang ada di lingkungan *pastry section*, bagian *pastry* harus memperhatikan bahan baku yang digunakan yaitu bahan yang berkualitas, SDM (Sumber Daya Manusia) yang sudah terampil, Peralatan yang digunakan sudah sesuai dengan standar operasional dan kebersihannya pun terjaga.

Daftar Pustaka

- [1] Bagyono. 2012. *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung : Alfabeta.
- [2] DP. Naimudin. 2006. *Tata Hidang Makanan dan Minuman I & II (F & B Service Operation Hotel)*. Medan.
- [3] Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- [4] Marsum, W.A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi.
- [5] Perreaault dan McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global Buku 2 Edisi 16*. Jakarta : Salemba Empat.
- [6] Rahman, Arif. 2005. *Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Jakarta : Graha Ilmu.
- [7] Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabet.
- [8] Subagjo, Adjab. 2007. *Manajemen Pengolahan Kue dan Roti*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [9] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.