

# **PENILAIAN TAMU TERHADAP KUALITAS CAKE DI THE ZURI HOTEL PEKANBARU**

**Oleh : Mutia Asti Yulistina**

mutia.rgt1717@gmail.com

**Pembimbing: Musadad, S.S.M.Sc**

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya JL. HR. Subrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru  
28293  
Telp/fax. 0761-632777

## ***Abstract***

*This research is entitled Guest Assessment of Cake Quality at The Zuri Hotel Pekanbaru. The formulation of the problem in this study is how guests evaluate the quality of the cake at The Zuri Hotel Pekanbaru and what are the obstacles in producing quality cake pastry at The Zuri Hotel Pekanbaru. The purpose of this study was to determine the guest's assessment of the quality of the cake at The Zuri Hotel Pekanbaru and the constraints in producing a quality pastry cake at The Zuri Hotel Pekanbaru. The method used is quantitative with descriptive analysis, data collection instruments used in this study were questionnaires and interviews. The population in this study were guests who enjoyed food at The Zuri Hotel Pekanbaru, amounting to 840 people with a research sample of 89 people. The results of the study concluded that the guest's assessment of the quality of the cake at The Zuri Hotel Pekanbaru was "high" with a percentage of 51.69% and the obstacles in producing quality pastry cakes were in the form of machine constraints, energy constraints and cake quality constraints due to the lack of cake mixing process is not good.*

***Keywords: Rating, Guest, quality of cake***

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan proses mewujudkan nilai tambah terhadap barang atau jasa sebagai satuan produk yang nampak atau tidak nampak, kata pari berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap sedangkan wisata berarti perjalanan, berpergian. pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat lainnya untuk bersenang-senang dan menikmati perjalanan. pariwisata merupakan industri yang bergerak di bidang jasa yaitu bidang akomodasi atau usaha perhotelan. Perhotelan sendiri merupakan suatu penunjang sektor pariwisata bergerak dibidang penginapan dan menawarkan fasilitas lainnya seperti makanan dan minuman.

Menurut peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Inonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel Pasal 1 ayat 4 dikatakan bahwa Usaha hotel merupakan yang menyediakan akomodasi seperti kamar-kamar dalam suatu bangunan, yang dilengkapi seperti makanan dan minuman, dan sebagai hiburan atau fasilitas lainnya bertujuan memperoleh keuntungan.

Industri perhotelan di Indonesia saat ini terus berkembang. Usaha dan destinasi wisata sehingga jumlah hotel yang ada semakin bertambah. Perkembangan ini menyebabkan persaingan antar hotel untuk semakin meningkatkan minat tamu supaya menggunakan jasa hotel. Persaingan antar penyedia jasa hotel ini menuntut setiap hotel untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan ini menjadi sangat penting salah satunya adalah kualitas hidangan cake yang di sajikan kepada pelanggan. Berdasarkan pendapat dari Namira Nurul Putri, 2016 yang mengatakan bahwa Hotel yang bertahan adalah hotel yang dapat memberi kualitas

pelayanan yang baik kepada tamu. Namun jika kualitas pelayanan tidak dijaga akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Selain pelayanan yang baik juga harus didukung dengan kualitas kamar yang baik. Kepuasan terhadap layanan, terutama pemenuhan dan keinginan pelanggan merupakan ukuran keberhasilan bisnis perhotelan.

Pemberian pelayanan yang baik kepada konsumen oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan konsumen. Jika konsumen puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan orang lain untuk membeli ditempat yang sama (Amalia Susepti, 2017).

Dalam operasional suatu hotel mempunyai departemen yang berkerja untuk memberikan pelayanan dan memiliki tugas masing-masing salah satunya departemen food and Beverage yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan berbagai macam masakan yang dibutuhkan oleh para tamu selama mereka menginap. Food and Beverage departement terbagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* yang sangat erat hubungannya dan mempengaruhi pendapatan hotel. *Food and Beverage Product* mempunyai tugas khusus menangani makanan, minuman dari penyimpanan bahan makanan, pengelolaan, memproduksi makanan seperti makanan, minuman dan memenuhi kebutuhan dalam makanan dan minuman hingga penyajian makanan sedangkan *Food and Beverage Service* tugasnya melayani dan menyajikan makanan dan minuman yang diinginkan tamu.

Adjab Subagjo (2007:87) menjelaskan bahwa dalam lingkup *Food and Beverage Departement* terdapat suatu bagian yaitu *patry* yang merupakan bagian dari *Food Product* atau dapur yang terdapat di mana mempunyai tugas

membuat dessert atau juga makanan penutup, snack atau makanan pendamping seperti kue atau roti. Thomas, et al 2011 menjelaskan bahwa: Bagi pengelola hotel kebutuhan untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik bagi para tamu dianggap sebagai sesuatu yang sangat vital. *Pastry section* merupakan salah satu bagian *Food Product* yang bertugas mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue dan macam-macam produk yang diinginkan oleh konsumen maupun pihak hotel. Misalnya menyiapkan *bread*, *cake* untuk *breakfest*, *lunch*, dan *dinner* serta untuk berbagai acara di hotel seperti *event meeting*, *wedding party* dan sebagainya.

Kualitas produk merupakan faktor utama yang dapat menarik pelanggan untuk melakukan pembelian produk yang kami tawarkan. Banyak perusahaan roti yang memamerkan produk unggulan terutama dari segi tampilan. Dengan kualitas produk yang terjamin maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggannya baik itu tampilan luar dari produk tersebut (Greifie Lumintang & Rotinsulu Jopie J, 2015).

The Zuri Hotel Pekanbaru merupakan salah satu industri perhotelan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan di Kota Pekanbaru. The Zuri Hotel Pekanbaru beralamat di Kompleks Transmart, Jl. Soekarno-Hatta, Labuh Baru Tim, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Dalam pelayanannya hotel The Zuri Hotel Pekanbaru termasuk kategori hotel berbintang empat. Maka tentunya hotel ini memiliki keunikan tersendiri dibanding hotel lainnya salah satunya pelayanan dalam bidang *departemen food and beverage product*. Keunikan dari pelayanan di The Zuri Hotel Pekanbaru selain terletak pada pelayanan yang ramah, fasilitas yang mewah serta nuansa hotel yang khas juga menyajikan cake yang beragam mulai dari breakfast,

dinner, lunch yang berbeda serta event di hotel yang bermacam-macam cake disini.

Dalam pelayanan produk *cake* harus sesuai dengan standar resep yang telah ditetapkan oleh *Executive Chef* yang akan diolah oleh seorang *cook* sehingga tamu-tamu yang datang untuk menikmati pelayanan makanan dan minuman khususnya pada produk *pastry* di hotel tersebut merasa senang dan puas dengan produk yang dihasilkan. walaupun di *departement food and beverage* bagus tentunya terdapat kesalahan dalam proses pembuatan menu yang terdapat di The Zuri Hotel Pekanbaru. Salah satunya adalah dalam pembuatan cake.

Menghasilkan *cake* berkualitas gagal karena kurangnya memperhatikan aturan produksi yang ditetapkan oleh hotel. seorang *cook pastry* terkadang tidak mengikuti standar resep yang telah ditetapkan karena seorang *cook* harus mengejar waktu agar pekerjaannya yang lain dapat diselesaikan. Namun karena tidak mengikuti resep, produk akhir bisa rusak atau tidak layak untuk dijual sehingga akan menambah tenaga untuk membuatnya kembali. *Pastry section* yang tidak memperhatikan peralatan yang digunakan juga mengakibatkan tidak berjalan dengan lancar dan produk *pastry* yang dihasilkan tidak maksimal. Kendala mesin rusak juga pernah terjadi di The Zuri Hotel Pekanbaru menyebabkan dalam pembuatan cake tidak berkualitas seperti cake bantet dan tidak lembut, waktu pembuatan yang dibutuhkan lama dan bentuk kue sulit dibentuk dan menjadi kurang halus. *Kinerja profesional* akan membantu pelayanan hotel dengan baik, jika bagian *pastry* tidak berfungsi dengan baik maka akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan pihak hotel. Berikut ini data karyawan di The Zuri Hotel Pekanbaru.

**Tabel 1.1**  
**Data Karyawan F&B Departement di**  
**The Zuri Hotel Pekanbaru**

No	Nama Departement	Jumlah Karyawan
1	F&B Product	14 orang
2	F&B Service	15 orang

*Sumber : Supervisor F&B The Zuri Hotel Pekanbaru*

Dari tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah karyawan yang bekerja di The Zuri Hotel Pekanbaru berjumlah 29 orang yang akan memproduksi sejumlah cake yang ditampilkan dalam tabel berikut ini.

**Tabel 1.2**  
**Nama Cake di The Zuri Hotel**  
**Pekanbaru**

No	Nama-Nama Cake
1	Bolu Gulung
2	Pandan Cake
3	Bolu Kemojo
4	Cake Orange
5	Brownies
6	Bread butter puding
7	Wafel
8	Caramel
9	Chocolate layer cake
10	Sponge cake
11	Cake keju
12	Donat
13	Butter cake
14	Bolu sukade
15	Cake ulang tahun
16	Cake muffin

17	Velvet roll cake
----	------------------

*Sumber : Supervisor F&B The Zuri Hotel Pekanbaru*

Masalah yang terjadi yaitu kegagalan menghasilkan produk yang berkualitas seperti *cake* karena karyawan tidak memahami aturan produksi yang ditetapkan pihak hotel sehingga diperlukan pengaturan kerja, pola atau aturan-aturan kerja standar yang jelas bagi karyawan. Tatanan kerja yang dibutuhkan pihak hotel dalam memproduksi produk standar membutuhkan pengalaman yang memadai karena produk yang dihasilkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja karyawan bagian ini. Standar produk yang telah ditetapkan sesuai dengan keterampilan yang dimiliki. Kinerja karyawan bagian pastry yang profesional dengan produk yang berkualitas akan membantu hotel dalam membangun image melalui pelayanan yang memuaskan bagi tamu salah satunya adalah menikmati produk yang dihasilkan oleh bagian pastry. Dalam hal ini penulis tertarik meneliti mengenai penilaian tamu terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru. Jadi karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah karyawan The Zuri Hotel Pekanbaru dan sasaran penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke The Zuri Hotel Pekanbaru yang pernah menikmati cake saat breakfast, dinner, lunch yang berbeda serta event di hotel.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian yang berjudul **“Penilaian Tamu Terhadap Kualitas Cake di The Zuri Hotel Pekanbaru”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penilaian tamu terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru ?

2. Apa yang menjadi kendala dalam menghasilkan cake pastry yang berkualitas di The Zuri Hotel Pekanbaru

### 1.3 Batasan Masalah

Agar mendapatkan hasil yang baik pada penulisan ini, maka perlu adanya pembatasan masalah untuk lebih memperjelas tujuan dari penulisan ini.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk lebih fokus kepada penilaian tamu terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru

### 1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, diharapkan bahwa dengan penelitian ini akan mencapai tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui penilaian tamu terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala atau hambatan dalam menghasilkan cake yang berkualitas di The Zuri Hotel Pekanbaru

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki manfaat bagi beberapa pihak diantaranya:

1. Bagi penulis : Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat bagi penulis yang berupa wawasan pengetahuan, kemudian penulis dapat melihat perbandingan antara praktek di dunia kerja dan teori serta memberikan pengalaman tentang praktek kerja sesungguhnya.
2. Bagi Akademisi : Sebagai bahan bacaan atau pengetahuan bagi mahasiswa atau masyarakat umum, kemudian dapat menjadi Referensi untuk penelitian yang sama di kemudian hari.
3. Bagi Hotel : Sebagai bahan untuk mengevaluasi kekurangan atau permasalahan yang sekiranya terjadi

kemudian untuk bahan perbaikan di masa yang akan datang.

### 2.1 Defenisi Hotel

Hotel merupakan lembaga perusahaan yang berbentuk bangunan dan badan akomodasi yang menyediakan jasa layanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana segala jasa disediakan untuk masyarakat umum, baik yang bermalam di hotel maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang disediakan oleh hotel tersebut.

### 2.2 Definisi Kepuasan konsumen

Kotler dan Keller (2003) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik berupa kesenangan maupun ketidakpuasan yang timbul karena membandingkan penampilan produk yang dipromosikan dengan harapan konsumen terhadap produk tersebut. Jika tampilan produk yang diharapkan konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasakan kecewa dan jika tampilan produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan oleh konsumen.

Menurut Danang Sunyoto (2013:35) definisi kepuasan konsumen/pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Konsumen dapat memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan secara umum yaitu apabila kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa, namun hasil sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas dan jika hasil dapat melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas senang atau sangat gembira. Menurut Kotler (2014:150) kepuasan

pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil pemikiran produk dengan hasil yang diharapkan.

### 2.3 Defenisi *Cake*

Menurut U.S.Wheat Associates, (1983:67) *cake* adalah produk yang diperoleh dari adonan kue yang berisi tepung, gula, lemak, telur, susu, air.

Menurut Herudiyanto (2008:25) memberi pengertian bahwa “*cake* adalah roti manis (*swetened bread*) yang dibuat tanpa menggunakan ragi (*yeast*), memiliki adonan yang tidak padat (*creamy*), melalui proses *creaming* dan ditambahkan bahan cita rasa (*flavoring*)”.

Menurut YB.Suhardjito, BA, (2006:135) *cake* baru dapat dikatakan jika tampilannya menarik dan rasanya enak. Rasa sangat subjektif. Namun, secara umum kualitas *cake* sangat tergantung pada lemak atau mentega yang digunakan. Jika ingin kuenya terasa enak, gunakan mentega yang berkualitas tinggi.

#### 2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *cake*

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *cake* dijelaskan dalam Buku YB.Suhardjito,BA 2006 sebagai berikut:

##### 1. Butiran *Cake*

Butiran *cake* tergantung pada jenis *cake*. Ada *cake* yang butirannya rapat dan ada pula yang kendor. Hal ini tergantung pada ukuran, bentuk, dan sifat susunan sel remah. Keragaman ukuran dan dinding sel tipis dianggap yang terbaik. Butiran yang kurang baik adalah sel yang kasar, tebal, ber dinding, tidak rata dan berlubang besar. Untuk menilai butirannya maka kita harus memotong *cake* di tengah.

##### 2. Rasa

Untuk menentukan rasa *cake*, cara terbaik dengan mencicipi *cake* kunyahlah dengan seksama agar anda

bisa merasakan rasa *cake* yang sebenarnya. Rasa merupakan kombinasi mutlak dari dua unsur yaitu rasa dan aroma. Rasa yang diinginkan harus sesuai dengan aroma yang diinginkan. Yang paling kami sukai adalah rasanya yang manis, enak, dan menyenangkan.

##### 3. Aroma

Aroma *cake* pasti enak. Udara dalam susunan sel yang membawa aroma harus harum, manis, segar dan murni.

##### 4. Susunan

Untuk merasakan susunan *cake* membutuhkan potong *cake* yang baru saja diiris. Gerakan ujung jari anda perlahan di atas irisan kue. Susunan *cake* yang sempurna tidak menggumpal dan tidak kasar. Permukaannya harus lembut dan halus.

##### 5. Warna Remah (*Cumb Clour*)

Warna remah *cake* yang satu tentu berbeda dengan remah *cake* yang lain, sesuai dengan jenis *cake* nya. Warna yang disukai adalah warna terang. Warna remah sangat tergantung dari bahan yang digunakan.

##### 6. Penampilan Fisik/volume

Kuenya enak, volumenya tidak terlalu besar dan tidak terlalu kecil. Setiap jenis *cake* sudah memiliki standar tersendiri. Volume yang terlalu besar mengakibatkan lubang di bagian dalam, sedangkan jika terlalu kecil akan bantet dan keras.

#### 2.3.2 *Cake* Berkualitas

Menurut (Handayani dan Aminah, 2011) *cake* bisa diartikan sebagai adonan panggang dengan bahan dasar tepung terigu, gula, telur dan lemak. *Cake* sangat digemari masyarakat terutama untuk anak-anak hingga usia lanjut karena teksturnya yang lembut, rasa yang enak dan penampilannya yang beragam. *Cake* yang berkualitas adalah dengan mempunyai tekstur yang lunak dan lembut dan memiliki rasa yang enak seperti rasa manis dan memiliki penampilan yang menarik.

### 3.1 Desain Penelitian

Dalam penulisan ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan analisis deskriptif.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di *The Zuri Hotel* Pekanbaru yang beralamatkan di Kompleks Transmart, Jl. Soekarno - Hatta, Labuh Baru Tim., Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28292

### 3.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada mulai dari bulan September 2020 sampai dengan selesai.

### 3.4 Populasi dan sampel Penelitian

#### 3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini di ambil dari data tamu yang menikmati makanan di *The Zuri Hotel* Pekanbaru sebanyak 840 orang.

#### 3.4.2 Sampel Penelitian

Teknik pengumpulan sampel adalah teknik sampling aksidental, untuk mengetahui jumlah sampel. dan berdasarkan banyak populasi, maka dapat dihitung dengan rumus Slovin dalam bukunya Umar (1998) maka jumlah sampel pada penelitian ini didapatkan sebanyak 89 orang.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

#### a. Data primer

Data primer adalah sumber data yang secara langsung menyediakan data untuk pengumpulan data. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama dalam hal ini kepada *Chef Pastry* di *The Zuri Hotel* Pekanbaru.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yaitu para

tamu yang menikmati hidangan di *The Zuri Hotel* Pekanbaru

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki nilai tertentu jika dibandingkan dengan teknik lainnya. Observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga benda-benda alam lainnya. Dengan pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan dan mengadakan pengamatan langsung di *The Zuri Hotel* Pekanbaru.
2. Angket (kuesioner)  
Angket (Kuesioner) menurut Siregar (2013:21) merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang memberikan kemungkinan melakukan analisis untuk mempelajari sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik orang-orang dalam organisasi yang dapat dipengaruhi oleh sistem yang diusulkan atau yang sudah ada sebelumnya. Kuesioner atau angket ini disebarakan kepada tamu individual *The Zuri Hotel* Pekanbaru untuk diisi. Kemudian Angket ini disajikan dalam bentuk *cek list* sehingga responden tinggal memberikan tanda silang atau contreng.  
Dalam penelitian ini, penulis menggunakan angket (kuesioner) tertutup yaitu sejumlah pertanyaan yang diajukan sudah dalam bentuk pilihan ganda, sehingga tidak ada kesempatan bagi responden untuk mengeluarkan pendapat.
3. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga makna dapat dikonstruksi dalam suatu *topic* tertentu. Dari pengertian

tersebut penulis menyimpulkan bahwa wawancara merupakan teknik pengumpulan data berupa Tanya jawab yang dilakukan secara langsung antara penulis yaitu dengan *Chef The Zuri Hotel* Pekanbaru

4. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa dokumentasi adalah teknik pengumpulan data, yang diidentifikasi dari dokumentasi yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti penulis di *The Zuri Hotel* Pekanbaru

### 3.7 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengukuran data dengan skala ordinal. Skala Ordinal adalah skala yang berdasarkan urutan dari jenjang yang paling tinggi ke yang paling rendah atau sebaliknya, tetapi jarak antar jenjang tidak sama, dan didalam penelitian ini penulis menggunakan ukuran interval sebagai jenis pengukuran dan untuk mengetahui penilaian tamu di the zuri hotel pekanbaru maka penelitian menggunakan Skala Likert. Jawaban responden terdiri dari lima alternatif jawaban yang mengandung variasi nilai yang bertingkat melalui jawaban yang diberi skor 1 sampai 5. Setiap pernyataan diajukan lima pilihan, yaitu poin 5 untuk Sangat Setuju (SS), poin 4 untuk Setuju (S), poin 3 untuk Netral (N), poin 2 untuk Tidak Setuju (TS), dan poin 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS).

### 4.1 Gambaran umum perusahaan

Hotel *The Zuri* Pekanbaru merupakan hotel bintang 4 yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta ini, mulai beroperasi sejak bulan Februari 2019. Desain interior *The Zuri* sangat *instagrammable*, dan berbeda pada setiap lantai. Bangunan Hotel *The Zuri* ada 19 lantai dan terdiri dari 171 kamar yang terbagi menjadi 3 tipe. Ada *Junior Suite*, *Deluxe*, dan *Superior (Twin dan Double)*. Tipe *Junior Suite* berada pada lantai 16-18, Tipe *Deluxe* berada

pada setiap lantai dengan jumlah 2 kamar/lantai, dan *Tipe Superior (Twin dan Double)* yang berada pada setiap lantai.

*Zuri Hotel Manajemen (ZHM)* menghadirkan hotel millennial pertama di Pekanbaru, *The Zuri Hotel*. Peresmian pengoperasional hotel ke-20 dari ZHM berlangsung pada Minggu, 24 Februari 2019. Perayaan yang cukup mewah dan meriah ini dilaksanakan di ball room *The Zuri* yang dihadiri 500 undangan.

Acara dimulai dengan menyanyikan lagu Indonesia Raya dan lagu mars *The Zuri Pekanbaru*. Kemudian dilanjutkan dengan makan mewah sambil menikmati keindahan Kota Pekanbaru dari *Sky Lounge* di lantai 19. Peresmian hotel bintang 4 ini juga dihadiri oleh Kepala Dinas Pariwisata Riau, Fahmizal Usman yang mewakili Pemerintah Provinsi Riau.

Dalam kesempatan itu, GM *The Zuri Hotel*, Isti Budiono memperkenalkan beberapa fasilitas yang memang sengaja diberikan bagi kalangan milenial. disediakan untuk kaum milenial. Diantaranya, satu-satunya hotel yang memiliki *sky lounge dan sky pool* tertinggi. "*Sky Lounge dan sky pool* kita ada di lantai 19. Dari sini anda bisa menikmati indahnya Kota Pekanbaru," kata Isti.

*The Zuri Hotel* Pekanbaru hadir di lokasi yang strategis. Tepatnya berada di tiga pusat bisnis Pekanbaru. Yaitu Mal SKA, *Living World* dan *Transmart Carefour*. Ia berharap kehadiran *The Zuri Hotel* dapat mempercantik dan berkontribusi terhadap pendapatan daerah Kota Pekanbaru. Ke depannya, ZHM akan terus memperluas jaringan hotelnya ke wilayah lain. Diantaranya di Banjarmasin, Kalimantan Selatan dan Ketapang, Kalimantan Barat.

Sementara itu Kepala Dinas Pendidikan Fahmizal mengaku sangat senang *The Zuri* hadir dengan konsep millennial. Konsep ini tentunya sangat tepat dan cocok untuk warga kota dan Provinsi Riau. "Gubri H Syamsuar ingin

sekali hadir saat selamatan ini dan menyampaikan salam. Sebagai wakil pemerintah, sayang berharap semoga *The Zuri* menjadi pilihan utama bagi warga yang ingin menginap di hotel di Pekanbaru," dia berkata. Acara juga dimeriahkan dengan memberian 40 doorprize kepada para tamu yang hadir. Hadiah yang diberikan berupa voucher menginap di semua grup ZHM seluruh Indonesia, *voucher lounge* dan *health club* juga *doorprize* utama menginap 2 orang di *The Zuri Hotel* Pekanbaru.

Sebagai hotel dengan konsep milenial, "*The Zuri Hotel*" memiliki keistimewaan seperti *Sky Pool* yakni kolam renang tertinggi, dimana tamu-tamu dapat merasakan sensasi berenang diketinggian  $\pm 70$  m. *Sky Lounge* yang merupakan *Lounge* tertinggi di Pekanbaru, disini pengunjung dimanjakan dengan kenikmatan menikmati makanan dan minuman dengan pemandangan kota Pekanbaru hampir 180 derajat diketinggian  $\pm 70$  m serta diiringi dengan alunan music yang merdu. Fasilitas - fasilitas tersebut diatas tentu saja akan memberi pengalaman yang fantastis dan tiada bandingannya.

Keunikan yang menjadi highlight "*The Zuri Hotel*" adalah fasilitas *Sky Pool*, *Sky Lounge* dan Ruang VVIP yang berada diatas ketinggian  $\pm 70$  m dengan pemandangan keseluruhan kota yang pastinya tidak dimiliki hotel lainnya. Di tempat ini, tamu dapat mengadakan acara-acara yang bersifat khusus seperti ulang tahun, *wedding anniversary*, *candle light dinner* dan lain-lain.

#### 4.2 Tugas dan Tanggung Jawab kitchen departement *The Zuri Hotel* Pekanbaru

1. Sous Chef
  - a. Memastikan kelancaran pekerjaan didapur.
  - b. Menjaga hubungan baik dengan departemen lainnya.
  - c. Menyiapkan daftar pengadaan barang.

- d. Buatlah daftar menu sesuai dengan arahan dari Head Chef.
- e. Tetapkan target yang ingin dicapai.
- f. Melakukan perhitungan biaya.
- g. Kontrol kebersihan kitchen.
- h. Kembangkan jadwal kerja.
- i. Mengolah makanan di kitchen.
- j. Bersedia menggantikan Head Chef jika berhalangan, day off (hari libur) atau sakit.

#### 2. Chef de Partie

- a. Memastikan pekerjaan seharian di setiap section.
- b. Berpartisipasi dalam berbagai pekerjaan dengan rekan kerja lainnya.
- c. Pastikan dapur bagian berjalan dengan baik..
- d. Langsung turun tangan mengolah makanan.
- e. Memberikan training secara teratur tentang pengetahuan makanan.
- f. Bekerja dibawah sous chef.

#### 3. cook

- a. Menyiapkan bahan baku makanan.
- b. Memasak makanan.
- c. Pastikan lingkungan kerja bersih.
- d. Membantu pekerjaan Demi Chef

#### 4. Cook Helper

- a. Menyiapkan dan mengolah bahan baku dasar di bawah arahan atasannya/chef.
- b. Memprsiapkan kebutuhan pengelolah makanan.
- c. Bantuan menjaga kebersihan area kitchen dan kebersihan utensil, utility, dan equipment.

#### 5. Chief Steward

- a. Mengarahkan dan mengawasi agar peralatan F&B bersih.
- b. Memastikan persediaan barang di gudang selalu siap dan tersedia.
- c. Membuat Worktime schedule bagi bawahannya.

- d. Selalu menjaga kesiapan kerja dish washing machine dan merawat dengan baik.
6. Steward
- a. Bersihkan semua equipment baik untuk kitchen maupun untuk restoran.
  - b. Closing breakfast.
  - c. Membersihkan semua area dapur, termasuk lantai, tembok, dinding kaca dan lain sebagainya.
  - b. Melakukan pekerjaan ringan / tanpa banyak tanggung jawab yang diberikan oleh kepala / kepala bagian, misalnya membantu preapre breakfast, memotong buah, dan lain-lain.

### 4.3 Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Penilaian tamu terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru

Berdasarkan hasil penghitungan hasil rekapitulasi jawaban responden pada tabel 4.10 diatas data tentang penilaian tamu terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru diketahui bahwa 32,02% menjawab Sangat Setuju (SS), 64,03% menjawab Setuju (S), 9,75% menjawab Netral, 0,18% menjawab Kurang Setuju (KS), 0% menjawab Tidak Setuju (TS). Maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel sebanyak 64,03%.

Berdasarkan hasil penghitungan mean, median, modus, nilai maksimum dan minimum maka dapat diketahui bahwa pada nilai mean atau jawaban rata-rata responden menjawab pilihan pada kuesioner yaitu menjawab setuju dengan angka jawaban 4. Nilai modus atau yang sering muncul adalah setuju, nilai maksimum jawaban responden adalah sangat setuju dan nilai minimum adalah tidak setuju.

Berdasarkan distribusi jawaban responden menurut skala likert dengan interval maka dapat diperoleh data bahwa responden yang menjawab sangat tinggi dengan jumlah 43 responden dalam persentase 48,31% dan responden menjawab tinggi dengan jumlah 46

responden dengan persentase 51,69%. Maka dapat disimpulkan bahwa penilaian tamu pada kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru adalah “tinggi”.

#### 4.3.2 Kendala dalam menghasilkan cake pastry yang berkualitas di The Zuri Hotel Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian diatas, berikut ini adalah kendala chef pastry dalam membuat kue berkualitas di The Zuri Hotel Pekanbaru.

- a. Kendala jika mesin rusak  
Kendala mesin menyebabkan 3 bagian kendala yaitu kualitas kue yang menjadi kurang baik, waktu pembuatan menjadi lebih lama dan bentuk kue menjadi kurang menarik.
- b. Kendala kekurangan tenaga kerja  
Chef di di The Zuri Hotel Pekanbaru hanya berjumlah 2 orang sehingga jika ada kegiatan atau event besar di The Zuri Hotel Pekanbaru maka chef akan kewalahan dalam bekerja.
- c. Kendala kualitas kue  
Kendala dalam kualitas kue dapat dijelaskan sebagai berikut ;
  - a. Kendala pada kualitas butiran cake pada kue yaitu jika terjadi kelebihan tepung maka akan membuat butiran cake tebal , berlubang besar dan tidak rata.
  - b. Kendala pada kualitas rasa bisa terjadi karena lupa memasukan gula yang menyebabkan rasa kue menjadi hambar dan tidak bisa dihidangkan.
  - c. Kendala pada kualitas aroma terjadi jika kue tidak harum, tidak sedap, tidak segar.
  - d. Kendala pada kualitas pada susunan kue terjadi jika kue encer, terlalu banyak gula, susunan kurang matang , bergumpal dan kasar.
  - e. Kendala pada kualitas warna terjadi jika kerak kue sangat pucat, warna putih atau pudar. Hal ini disebabkan pada saat memberikan warna pada adonan terdapat bintik-bintik putih akibat waktu adonan menyatu dengan

tepung yang dipakai menggumpal atau cetakan yang kelebihan tepung. Hal ini membuat warna kue menjadi pucat dan tidak menyala

- f. Kendala pada kualitas volume terjadi jika terlalu besar banyak lubang pada bagian dalam kue atau volume kue kecil akibat bantat dan keras.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Penilaian Tamu Terhadap Kualitas Cake Di The Zuri Hotel Pekanbaru” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Penilaian tamu terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru

Berdasarkan hasil penghitungan hasil rekapitulasi jawaban responden pada tabel 4.11 diatas yaitu data tentang penilaian tamu terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru mulai dari kualitas butiran cake, rasa cake, aroma cake, susunan cake, warna cake dapat diketahui bahwa 32,02% responden menjawab Sangat Setuju (SS), 64,03% responden menjawab Setuju (S), 9,75% responden menjawab Netral (N), 0,18% responden menjawab Kurang Setuju (KS), 0% responden menjawab Tidak Setuju (TS). Maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju terhadap kualitas cake di The Zuri Hotel sebanyak 64,03% setuju bahwa kualitas cake di The Zuri Hotel Pekanbaru sesuai dengan kualitas cake yang baik.

Berdasarkan distribusi jawaban responden dengan interval jawaban menurut skala likert yang diolah dengan metode maka dapat diperoleh data bahwa 43 responden dengan persentase 48,31% menjawab sangat tinggi sedangkan 46 responden dengan persentase 51,69% dikategorikan tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa penilaian tamu pada kualitas cake di The zuri Hotel Pekanbaru adalah “**tinggi**” yang artinya bahwa kualitas cake dikategorikan tinggi sesuai dengan kualitas cake yang baik.

### b. Kendala dalam menghasilkan cake pastry yang berkualitas di The Zuri Hotel Pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan mengenai kendala chef pastry dalam membuat kue berkualitas di The Zuri Hotel Pekanbaru ada 3 kendala yaitu kendala jika mesin rusak, kendala kekurangan tenaga kerja dan kendala pada kualitas kue.

Adapun kendala mesin menyebabkan kualitas kue yang menjadi kurang baik, waktu pembuatan menjadi lebih lama dan bentuk kue menjadi kurang menarik. Adapun kendala dalam tenaga kerja karena chef pastry hanya berjumlah 2 orang sehingga chef kewalahan pada saat adanya kegiatan atau event besar di di The Zuri Hotel Pekanbaru. Sedangkan kendala pada kualitas kue baik butiran kue, rasa, aroma, susunan, warna , kualitas disebabkan oleh proses pengadukan adonan kue yang kurang baik.

### Saran

- a. Bagi pihak pengelola Hotel diharapkan untuk lebih melengkapi jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dan mengadakan pemeriksaan mesin secara berkala agar meminimalisir kerusakan mesin pada saat bekerja serta menetapkan ukuran adonan pembuatan kue dengan lebih sistematis agar menghindari kendala dalam kualitas kue.
- b. Bagi penulis selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya dalam meneliti mengenai penilaian tamu terhadap kualitas cake.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adjab,S.(2007).*Manjemen Pengolahan Kue & Roti*. Yogyakarta:.. Yogyakarta: Graha Ilmu. Thomas, etall, 2011)
- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan*

- Masalah-masalah Sosial. Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial.* Yogyakarta: Gaya Media.
- Agusnawar. 2000. *Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Al Bataafi, Wisnu, 2005. *House Keeping Departement, Floer and Publick Area,*
- Al. Bataafi, Wisnu HS (2006). *Housekeeping Departement Floor and Public Area.* Edisi I. Bandung : Alfabeta. Bandung: Alfabeta
- Amalia Susepti, dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)* . Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi.* Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Handayani, R dan Aminah, S. 2011. *Dietary Fiber and Organoleptic value on Cake Seaweed (Euc*
- Herudiyanto, M. S. (2008). *Pengantar Teknologi Pengolahan Pangan.* Jatinangor: Widya Padjadjaran.
- Husein Umar (1998). *Riset Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi.* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta  
Jakarta: Gramedia.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13.* Jakarta: Erlangga.
- heuma cottonii) from the Seaweed Substitution. *Jurnal Pangan dan Gizi*, 2 (3) : 6-14
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran.* Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lumintang, Grefie & Rotinsulu Jopie J. 2015. *Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Putri, Namira Nurul. 2016. *Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Stevie 6 Bandung.* Program Studi Akomodasi Katering Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
- Rambat Lupiyoadi,. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik.* Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Soeharto I, (2002), *Studi kelayakan proyek industri,* Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Soekresno.2001. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel.*
- Soenarno, Adi, 1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan.* Bandung: Angkasa.
- Suhardjito, YB, BA (2006). *Pastry dalam perhotelan.* Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tarmoezi, Trizno.(2000) *Hotel Front Office.* Jakarta: Kesaint Blanc.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen,* Yogyakarta: BPFE.
- U.S Wheat AssociateS, (1983), *pedoman pembuatan Kue dan Roti,* Djambatan.

Widjaya, Marta, 2005. *House Keeping  
Hotel dan Tata Graha Hotel*,  
Bandung: Humaniora  
Yasa Boga. 2002. *Cake and Pastry*.  
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka  
Utama.