TANGGAPAN TAMU TERHADAP KUALITAS CAKE DI FOX HOTEL PEKANBARU

Oleh: Yusmi Safriani

Pembimbing :Mariaty Ibrahim

Yusmi.safriani0211@student.unri.ac.id.Mariaty.ibrahim@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Guest response is a key for Fox Hotel Pekanbaru to determine the quality of the products it produces. This study aims to find out how guests respond to cake quality and obstacles in improving cake quality at Fox Pekanbaru. This study uses a quantitative method and a descriptive approach to describe and display the condition of a research site by collecting data and information obtained directly from the field. In this study, the data collection techniques used were observation, questionnaires, interviews and documentation. From this study, it was found that guest responses to cake quality at Fox Hotel Pekanbaru resulted in a total score of 2,558 respondents in the "strongly agree" category that guest responses to cake quality at Fox Hotel Pekanbaru were in accordance with good cake quality. As for the constraints in producing quality pastry cakes at the Fox Hotel Pekanbaru, there are 2 obstacles, namely the constraint when the machine is broken and the lack of manpower.

Keyword: feedback, guests, quality, cake

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan bisnis yang sangat pesat pada zaman sekarang, pariwisata juga bisnis yang terdibidang jasa/pelayanan, pariwisata sangat terkenal dengan pelayanan dikarenakan pelayanan adalah kunci industry pariwisata agar wisatawan yang datang mengunjungi tempat tersebut memfasilitas dan kelengkapan yang sangat terjamin terhadap tamu yang mengunjungi/wisatawan. Tujuan wisatawan datang berkunjung ke tempat itu bukan hanya untuk tidur di hotel terkadang wisatawan datang ke hotel hanya ingin makan di restoran. Karena fasilitas dan rasa cinta makan di hotel itu sangat menarik sehingga tamu yang pernah berkunjung sebelumnya datang berkunjung lagi dikarenakan makanan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel itu sangat bagus. Pelayanan di dunia perhotelan merupakan kegiatan yang mengedepankan *hospitality* yang membuat tamu menginap menjadi nyaman sehingga tamu itu datang kembali menginap ke hotel ini. Dalam kata lain sebenarnya hotel juga tidak berpengaruh besar terhadap wisatawan tetapi wisatawan setiap wisatawan ingin berkunjung ke tempat wisata sekaligus ingin beristirahat contohnya saja para wisatawan yang datang itu adalah orang dari luar pulau ataupun luar negeri pasti mereka ingin berkunjung ke tempat wisata dengan cara dirangkul menjadi satu tempat. Karena orang yang datang dari luar pulau atau luar negeri sangat tidak suka dengan perpindahan tempat kecuali waktu check in telah berakhir jadi hotel adalah sarana penting bagi kepariwisataan.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia 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.

Hotel ini dikenal dengan fasilitas yang mewah dan pelayanan yang prima, tetapi ada beberapa pengunjung yang sangat melihat hotel itu dari segi makanan atau minuman yang ada, terkadang tamu kebanyakan complain tentang makanan yang disediakan oleh pihak hotel jadi sebagai pihak hotel harus sangat menjaga kualitas dalam pembuatan makanan contohnya dalam membuat jenis kue seperti kue basah, kue kering dan makanan penutup serta buah potong.

Fox hotel Pekanbaru adalah salah satu hotel berbintang empat yang berada di kota Pekanbaru yang terletak di Jl. Riau, Padang Terubuk, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau. Fox hotel merupakan akomodasi perhotelan dengan fasilitas pendukung yang baik dan kualitas pelayanan staff yang sangat memuaskan menurut para pengunjung. Dengan lokasi yang sangat strategis menjadikan hotel ini mudah untuk dijangkau karena berdekatan dengan pusat perbelanjaan dengan koneksi yang sangat cepat ke pusat kota. Keberhasilan hotel terletak pada kepuasan pengunjung. Oleh sebab itu sangat perlu. Oleh sebab itu, sangat perlu tingkat kerja secara profesional pada bagian perhotelan.

Tabel 1.2

Data Occupancy Fox Hotel Pekanbaru Tahun 2018-2022

No.	Tahun	Jumlah kunjungan	occupancy
1	2018	83.857 tamu	60,52%
2	2019	86.461 tamu	58,25%
3	2020	49.632 tamu	34,04%
4	2021	70.743 tamu	49,35%
5	2022	99.257 tamu	71,66%

Sumber : Fox Hotel Pekanbaru, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 sebelumnya, data occupancy di Fox Hotel Pekanbaru berbeda setiap tahunnya. Dimulai pada tahun 2018 berjumlah 83.857 tamu dengan

jumlah occupancy 60,52%, pada tahun 2019 berjumlah 86.461 tamu dengan jumlah occupancy 58,25%, pada tahun 2020 data tamu turun drastis dengan jumlah 49.632 tamu dengan jumlah occupancy 34,04%, pada tahun 2021 mulai membaik dengan berjumlah 70.734 tamu dengan jumlah occupancy 49,35%. Pada tahun 2022 berjumlah 99.257 tamu dengan jumlah occupancy 71,66%.

Dalam pembuatan pastry, setiap hotel pasti memiliki standar resep yang ditetapkan oleh suatu hotel tersebut. Dan setiap hotel juga memiliki tahapan-tahapan pengelolaan yaitu penyediaan bahan, pengelolaan, pengemasan sampai pada tahap pendistribusian dari situlah pijak hotel harus sangat teliti terhadap pembuatan makanan dikarenakan dari makanan itulah kita mendapatkan pengunjung tetap atau pun pengunjung baru agar hotel sekian ramai pengunjungnya. 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. Di food and beverage departement setiap harinya memproduksi setiap item pastry berjumlah 75 pax perharinya, dalam sehari pasti ada 10-3 pax yang tersisa di dalam buffet breakfast maka dari itu pihak hotel ingin mengetahui kenapa ada beberapa dari item pastry tersisa disaat breakfast. Dalam hal ini penulis tertarik meneliti mengenai Tanggapan Tamu terhadap kualitas Cake di Fox Hotel Pekanbaru. Sasaran penelitian ini adalah tamu yang berkunjung ke Fox Hotel Pekanbaru yang pernah menikmati cake pada saat breakfast, dinner, dan event lainnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian tertarik mengambil judul penelitian mengenai ” **Tanggapan Tamu Terhadap Kualitas Cake Difax Hotel Pekanbaru**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis menyelesaikan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tanggapan tamu terhadap kualitas cake difox hotel pekanbaru?
2. Apa kendala hotel dalam meningkatkan kualitas cake di fox hotel pekanbaru?

1.3 Batasan Masalah

Agar mendapatkan hasil yang baik pada penulisan ini, maka perlu adanya pembatasan masalah untuk lebih memperjelaskan tujuan dari penulisan ini. Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk lebih fokus kepada tanggapan tamu terhadap kualitas cake di fox htel pekan baru.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan tamu terhadap kualitas cake difox hotel pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala dalam meningkatkan kualitas cake di fox hotel pekanbaru.

1.5 Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi Penulis
Penelitian ini bisa memberikan pengetahuan serta wawasan yng lebih luas mengenai cara chef pastry meningkatkan kualitas makanan pasa restaurant di fox hotel pekanbaru..
- b. Bagi mahasiswa
Penelitian ini bisa memberikan pengetahuan serta wawasan yng lebih luas mengenai cara chef pastry meningkatkan kualitas makanan pasa restaurant di fox hotel pekanbaru.
- c. Bagi hotel
Penelitian ini mungkin bisa menjadi sumbang saran dalam upaya meningkatkan kualitas penampilan atau

rasa pada makanan yang ada di restaurant pastry difox hotel pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian hotel

industry perhotelan merupakan bagian dari hospitality industry yaitu industry yang menyediakan produk dan jasa kepada pelanggan yang jauh dari rumah (Morisson;2002). Industry ini terdiri dari travel, penginapan, makanan, hiburan, rekreasi dan fasilitas permainan. Secara garis besar, hospitality industry dibagi menjadi *lodging operations, food & beverage service, serts travel and tourism*. Hotel berada dibawah loding operations Bersama-sama dengan hotel, resort, perkemahan, taman dan lain sebagainya.

Hotel adalah suatu bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagai bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran. Ciri khusus dari hotel adalah mempunyai restaurant yang dikelola langsung dibawah manajemen hotel tersebut. Kelas hotel ditentukan oleh dinas pariwisata daerah setempat. Hotel terbagi menjadi dua bagian yaitu hotel berbintang dan hotel melati atau yang sebut *oyo*.

Menurut Wiyasha (2010) hotel adalah bangunan khusus yang disediakan bagi orang yang menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan atau fasilitas lainnya dengan dipungut biaya, termasuk bangunan lain yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

2.2 Pengertian tanggapan tamu

menurut Ahmadi (2009) tanggapan adalah gambaran ingatan dari pengalaman, ketika objek yang telah diamati tidak lagi

berada dalam ruang dan waktu pengalaman. Tanggapan terjadi jika proses pengamatan sudah siap dan bagi pengamat bisa menggunakan logika untuk meninggalkan kesan-kesannya.

Selanjutnya menurut Wasty Soemanto (2006) tanggapan mendefinisikan sebagai bayangan yang menjadi dihasilkan dari pengamat. Kesan tersebut menjadi isi kesadaran yang dikembangkan dalam hubungannya dengan konteks pengalaman waktu sekarang serta antisipasi keadaan untuk masa yang akan datang. Sedangkan menurut Surbrata (2012) tanggapan merupakan bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah kita melakukan pengamatan. Berdasarkan beberapa definisikan diatas dan dikaitkan dengan penelitian ini disimpulkan bahwa tanggapan yaitu kesan yang muncul kealam kesadaran, yakni adanya perasaan senang atau tidak senang yang ditimbulkan oleh tamu terhadap fasilitas atribut dihotel.

2.3 Pengertian pastry

Pastry merupakan hasil pangangan dari kombinasi telur, Tepung, dan mentega. Awalnya dikenal di Inggris sebagai adonan kulit pie untuk membungkus daging selama dipanggang atas bara api. Daging menjadi matang tetapi tetap lembab karna dibungkus adonan tepung dan air. Adonan pastry akan berkembang jika di adon menggunakan gula dan telur. Sedangkan adonan yang menggunakan tepung disebut dengan buffet pastry yang dikenal adalah kulit pie. Jika adonan sudah siap kemudian adonan diisi dengan topping kemudian di panggang dengan suhu 175°. Setelah dipanggang hasil pastry menjadi renyah dan tampil berlapis-lapis. Adonan choux pastry di masak dengan menggunakan Teknik rebus. oleh karna itu adonan bisa matang lebih lanjut dengan cara memanggang dan digoreng.

Pastry berasal dari kata *paste* yang berarti campuran tepung terigu dan cairan lemak. Pembuatan pastry mengacu pada berbagai adonan (*paste* dan *dough*) dan banyak lagi produk turunannya. Produk pastry ada yang menggunakan ragi dan ada juga yang tidak menggunakan ragi. Pada umumnya produk pastry bertekstur krispy. Adonan kue kalis namun beberapa produk pastry membutuhkan adonan kalis saat diroll seperti Danish pastry, croissant, dan puff pastry.

2.4 Cake

2.5.1 Pengertian cake

Menurut Farida Dkk (2008) adalah adonan panggang dengan bahan dasar tepung terigu, gula, telur, dan lemak. Serta cake dibuat dengan bahan tambahan yaitu garam.

Menurut Herudiyanto (2008) Cake juga bisa di katakana sama dengan roti tetapi cake dibuat tidak menggunakan ragi. Cake ini mempunyai adonan yang tidak padat tetapi kental dan mempunyai rasa yang khas dan *creaming*.

2.5.2 Jenis-jenis cake

Menurut Yasa Boga (2002) cake mempunyai bahan dasar telur, gula dan sp. cake digolongkan sebagai berikut:

1. *sponge cake* atau kue bolu

Dalam pembuatannya gula, telur, dan sp dikocok hingga kental dan naik lalu dimasukkan tepung, susu bubuk dan vanilla .

2. *chiffon cake*

Seperti Namanya jenis kue ini lebih ringan dan lebih lembut dari pada *Sponge Cake*. Dalam pembuatannya, putih dan kuning telur dikocok terpisah, sesudahnya baru dicampurkan dan ditambahkan bahan lain.

3. *Butter cake* atau cake mentega

Untuk jenis ini mentega dan gula dikocok dahulu hingga lembut, baru bahan-bahan lain berturut-turut dimasukkan.

4. *Genoise cake*

Cara pembuatan cake ini sama dengan *Sponge Cake*, tetapi telur dikocok sambil dipanaskan (di steam). Cara ini menghasilkan rasa cake yang tidak mengenyangkan.

2.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Cake

Adapun factor-faktor yang mempengaruhi kualitas cake dijelaskan dalam buku YB.Suhardjito, B.A, 2006 sebagai berikut:

1. butiran cake

butiran cake tergantung pada jenis cake, ada butirannya rapat dan ada pula yang renggang. Hal ini tergantung pada ukuran, bentuk, dan sifat susunan sel remah. Keragaman ukuran dan dinding sel yang tipis dianggap terbaik. Butiran cake yang tidak baik adalah sel-selnya kasar, tebal, ber dinding, tidak rata dan berlubang besar. untuk menilai cake itu bagus sebaiknya kita harus memotong cake itu pada bagian tengahnya.

2. rasa

untuk menentukan rasa cake, cara yang sebaiknya dengan mencicipi cake itu kunyahlah dengan seksama sehingga anda merasakan rasa cake yang sebenarnya . rasa merupakan kombinasi mutlak dari dua unsur yaitu rasa dan aroma. rasa yang diinginkan harus sejalan dengan aroma yang digunakan. Yang paling kita sukai adalah rasa manis, lezat dan menyenangkan.

3. Aroma

Aroma cake harus sedap. Udara dalam susunan sel yang mengantar aroma harus harum, manis, dan murni.

4. Susunan

Untuk merasakan susunan cake diperlukan sepotong cake yang harus saja diiris. Lalu diukur dengan menggunakan penggaris atau bisa menggunakan gerakan jari. Cake yang sempurna tidak bergumpal dan tidak kasar. Permukaan harus lembut dan halus.

5. warna

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 pada bahan yang dipergunakan.

6. Penampilan fisik/volume

Cake yang baik, volumenya tidak terlalu besar dan juga tidak terlalu kecil. Setiap jenis cake yang sudah mempunyai standar sendiri. Volume yang terlalu besar mengakibatkan adanya lubang pada bagian dalam sementara bila terlalu kecil akan bantet dan keras.

2.5 Cake berkualitas

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

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode berasal dari Bahasa Yunani *methodos*, yang berarti cara atau jalan. Sehubungan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja, yaitu cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu. *Logos* berarti

pengetahuan jadi metodologi adalah pengetahuan tentang berbagai cara kerja. Metode yang dipakai untuk penelitian ini memakai metode deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2007) berpendapat penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan nilai *variable* mandiri, baik satu *variable* maupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau mengkaitkan antara *variable* satu dengan *variable* yang lainnya. Inilah alasan penulis memilih metode penelitian kuantitatif.

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini dilaksanakan di Fox Hotel Pekanbaru di Jl. Riau No. 147, Padang Terubuk, Kec Senapelan, Kota Pekanbaru, Indonesia, Riau 28154. Adapun waktu penelitian dilaksanakan mulai dari bulan september 2022 sampai dengan selesai.

3.3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Menurut Erwan dan Diah (2007) populasi merupakan seluruh individu yang menjadi target penelitian. Populasi dalam penelitian tentang tanggapan tamu terhadap kualitas cake di Fox Hotel Pekanbaru yang diambil data tamu yang menikmati makanan di Fox Hotel Pekanbaru sebanyak 36.514 orang.

b. Sampel

sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data sampel adalah Teknik *sampling* aksidental, untuk mengetahui jumlah sampel. Dan berdasarkan banyak populasi, maka dihitung dengan rumus Slovin dalam bukunya (1998). dengan jumlah populasi sebanyak 36.514 tamu. Dari rumus diatas maka jumlah sampel pada penelitian ini didapatkan sebanyak 100 tamu.

3.4. Jenis dan sumber data

a. Data Primer

Menurut Umar (2003) data primer merupakan data yang diperoleh langsung dilapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan. Metode wawancara mendalam atau in-depth interview digunakan untuk mendapatkan data dengan metode wawancara dengan narasumber yang akan diwawancarai.

Penelitian ini langsung diambil dari sumber utama untuk mengetahui informasi dan fokus terhadap persoalan yang akan diteliti. Dalam penelitian data primer ini peneliti melakukan wawancara terhadap chef di Fox hotel pekanbaru.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, contoh misalkan peneliti tidak berada di lokasi dan harus melalui orang lain atau melalui dokumen. Data ini diperoleh dari buku atau catatan yang berhubungan dengan peneliti dan internet juga bisa menjadi media pendukung bagi yang ingin melakukan penelitian

3.5. Teknik pengumpulan data

3.5.1 Kuisisioner

Kuisisioner merupakan suatu Teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atau daftar pertanyaan tersebut Noor (2012), yaitu melakukan pengumpulan tanggapan dan pertanyaan tamu tentang tanggapan tamu terhadap kualitas cake di Fox Hotel Pekanbaru.

3.5.2 Observasi

Teknik ini merupakan salah satu Teknik pengumpulan data dalam penelitian, menurut Suharsimi Arikunto (2005) mengemukakan

bahwa metode observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian dengan menggunakan seluruh alat baik itu indra maupun penglihatan.

3.5.3 Wawancara

Teknik ini merupakan salah satu Teknik pengumpulan data dalam penelitian, menurut Suharsimi Arikunto (2005) mengemukakan bahwa metode observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian dengan menggunakan seluruh alat baik itu indra maupun penglihatan.

3.5.4 Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2005) berpenbaha dokumentasi yaitu mencari hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya. Dokumentasi ini diambil untuk digunakan sebagai kepentingan penelitian.

3.6. Skala pengukuran

Menurut Sugiyono (2008) Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala ordinal. Skala ordinal merupakan skala yang menunjukkan posisi atau jenjang suatu angka. Seringkali skala ini dimanfaatkan untuk memberikan responden atau sampel penelitian suatu pilihan tentang arah jawaban yang diinginkan oleh peneliti misalkan Sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Sejarah fox hotel pekanbaru

Fox hotel pekanbaru adalah salah satu hotel bintang empat yang terletak di Jl. Riau

No. 147 kelurahan padang terebuk Kecamatan senapelan dengan kode pos 28514. Hotel ini didirikan pada thun 2018 yang sebelumnya bernama Tangerang hotel dibawah naungan PT. Halla Mohana dengan mengandengkan operator hotel yang cukup prestisius direktur diIndonesia yakni TAUZIA hotel. Adrie Gotama selaku direktur PT. Halla Mohana menyatakan bahwa penggantian pengelolaan hotel ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan hotel yang menyesuaikan dengan permintaan pasar yang dinamis. *Rebranding* ini juga sejalan dengan visi misi PT. Halla mohana yang selalu ingin menghadirkan ragam inovasi produk dan juga layanan didunia perhotelan. Fox hotel Pekanbaru hadir dengan nuansa kontemporer dan tagline “ *a moment in life*” dengan ciri khas warna dominan ungu dengan sentuhan ringan orange yang melambangkan kesegaran dan semangat.

4.2. Job description food and beverage product

1. Executive chef
 - a. Cek daftar pesanan digudang sesuai permintaan dapur
 - b. Buat menu baru untuk dijual ke pelanggan nanti
 - c. Membuat anggaran tahunan untuk menyiapkan bahan makanan untuk dijual
 - d. Membuat rencana kerja tahunan sebagai tujuan kerja untuk mencapai tujuan masa depan
 - e. Menghadiri pertemuan dengan kepala department lain yang diputuskan oleh director umum
 - f. Mengatur dan mengawasi semua tugas dapur, terutama selama penyediaan dan persiapan makanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
 - g. Mengawasi pelaksanaan kerja, keselamatan kerja dan kinerja atau atribut kerja yang memeadai untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman
 - h. Pengeawasan penuh terhadap area penyimpan makanan dan peralatan yang akan digunakan untuk kelancaran operasi kerja

- i. Menghitung biaya makanan dan produk makanan yang diproduksi
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. Menjaga hubungan baik dengan atasan maupun bawahan
 - g. Bekerja dibawah executive chef.
3. Demi chef
 - a. Bertanggung jawab terhadap orderan menu
 - b. Menginformasikan kepada cook jika ada stok orderan yang kosong
 - c. Menyiapkan keperluan breakfast, lunch, dan dinner
 - d. Membuat purchasing order jika chef de partie day off
4. Cook
 - a. Menyiapkan bahan makanan.
 - b. Memproduksi makanan
 - c. Pastikan area dapur bersih
 - d. Membantu pekerjaan chef
5. Cook helper
 - a. Menyiapkan dan mengolah bahan makanan dibawah arahan chef.
 - b. Mempersiapkan kebutuhan pengolahan makanan.
 - c. Bantuan menjaga kebersihan area kitchen dan kebersihan utensial, utility, dan equipment.
6. Steward
 - a. Mengarahkan dan mengawasi agar peralatan F & B bersih.
 - b. Memastikan persediaan barang digudang selalu tersedia.
 - c. Bersihkan semua equipment baik untuk kitchen maupun untuk restaurant.
 - d. Closing breakfast
 - e. Membantu prepare breakfast, memotong buah, dan lain-lain.

4.3. Hasil penelitian

4.3.1 Tanggapan Tamu Terhadap Kualitas Cake Di Fox Hotel Pekanbaru

Berdasarkan hasil rekapitulasi table 4.11 data tentang tanggapan tamu terhadap kualitas cake di Fox Hotel Pekanbaru diketahui bahwa pada indikator kualitas butiran cake didapati jumlah skornya 416, indikator kualitas rasa cake didapti jumlah skornya 427, indikator kualitas aroma cake didapati jumlah skornya 419, indikator kualitas susunan cake didapati jumlah skornya 419, indikator pada kualitas warna cake didapati jumlah skornya 425, dan indikator pada kualitas warna cake jumlah skornya 421. Berdasarkan hasil rekapitulasinya hasil dari total keseluruhan indikator berjumlah 2.527. hasil dari 2.527 disini masuk didalam kategori sangat setuju.

4.3.2 Kendala dalam menghasilkan cake pastry yang berkualitas di fox hotel pekanbaru

a. Kendala pada mesin

Ada tiga kendala yaitu pada kualitas cake pada pembuatan cake dan bentuk pada cake.

- b. Kendala pada kekurangan tenaga
Berdasarkan informasi yang didapatkan di Fox Hotel Pekanbaru pastry berjumlah 2 orang Jika ada kegiatan yang membutuhkan tenaga yang lebih banyak maka proses pekerjaan membutuhkan waktu yang lama dan tingkat pekerjaan yang lebih sulit.

c. Kendala butiran cake

Berdasarkan wawancara diatas disimpulkan bahwa kendala dalam butiran cake yaitu jika suhu yang tdiak merata, kebanyakan gula, kelebihan dan kekurangan telur akan membuat butiran cake bantet atau tidak berkembang, berlubang besar dan tdiak rata. Maka harus hati-hati dalam menakar tepung dan ukuran resep harus sesuai agar

butiran cake tidak tebal, rata dan tdiak berlubang besar.

d. Kendala rasa cake

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa kendala dalam kualitas cake itu terjadi karena lupa memasukkan gula yang menyebabkan rasa cake tidak manis dan biasanya cake akan diberikan topping agar cake bertambah manis. Adapun rasa yang disukai adalah rasa manus, lezat, dan menyenangkan.

e. Kendala aroma cake

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulakn mengenai roma tidak sedap, tidak segar dan tidak harum biasanya terjadi akbibat overcook, vanili yang kurang banyak, pasta kue, dan kadang kala juga oven yang jarang dibersihkan.

f. Kendala susunan cake

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan mengenai kendala pada susunan cake terjadi jika cake encer dan terlalu banyak margarin. Susunan adonan encer akan membuat kue menjadi bantat dan berair. Jika memnggunakan margarin terlalu banyak mengakibatkan cake yang dibuat tidak mengmbang dengan bagus.

g. Kendala warna cake

Berdasarkan hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa Kendala yang sangat terjadi saat proses pembuatan cake yang terjadi adalah warna cake yang kurang kuat dan grindil-grindil putih pada cake. Hal ini disebabkan pada saat pemberian warna pada adonan tergrindil-grindil putih akibat waktu adonan menyatu dengan tepung yang dipakai menggumpal atau cetakan yang kelebihan tepung. Hal ini membuat cake menjadi pucat dan tidak menyala.

h. Kendala volume cake

disebabkan berlebihnya baking powder atau volume terlalu kecil

disebabkan kekurangan baking powder atau kekurangan soda yang akan berakibatkan kue kecil dan bantet. Hal ini terjadi jika kue diaduk pada saat belum mengembang atau adonan belum naik dan sudah dimasukkan tepung

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Tanggapan tamu terhadap kualitas cake di fox hotel pekanbaru

Berdasarkan hasil perhitungan hasil rekapitulasi jawaban responden pada table 4.10 diatas yaitu tentang tanggapan tamu terhadap kualitas cake di Fox Hotel Pekanbaru mulai dari kualitas butiran cake dengan skor 419 berkategori “setuju”, kualitas rasa cake dengan skor 427 berkategori “sangat setuju”, kualitas aroma cake dengan skor 419 berkategori “setuju”, kualitas susunan cake dengan skor 425 berkategori “sangat setuju”, kualitas warna cake dengan skor 446 berkategori “sangat setuju”, kualitas volume cake dengan skor 422 berkategori “sangat setuju”. disimpulkan bahwa total skor responden berjumlah 2.558 dengan kategori “sangat setuju” bahwa tanggapan tamu terhadap kualitas cake di Fox Hotel Pekanbaru sesuai dengan kualitas cake yang baik.

2. Kendala dalam menghasilkan cake pastry di fox hotel pekanbaru

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka disimpulkan mengenai kendala chef pastry dalam pembuatan cake berkualitas di Fox Hotel Pekanbaru ada 2 kendala yaitu kendala disaat mesin rusak dan kekurangan tenaga kerja. Adapun kendala mesin ini menyebabkan kualitas cake menjadi tida bagus atau bantet, sehingga dalam membuat cake membutuhkan waktu lama dan membuat

kue yang dihasilkan kurang menarik. Yang kedua kendala pada tenaga adalah chef di Fox Hotel Pekanbaru ada 2 orang sehingga chef terlalu kwalhan apalagi diaat banyak event atau acara besar di Fox hotel Pekanbaru.

5.2. Saran

Bagi pihak hotel diharapkan menjaga kualitas makanan agar tetap mempertahankan resep yang telah ditetapkan oleh executive chef agar kualitas makanan yang ada terus terjaga serta meningkatkan penampilan makanan dengan kreasi-kreasi dan inovasi yang baru. Bagi pihak hotel juga diharapkan untuk lebih bisa melengkapi jumlah alat yang dibutuhkan di kitchen dan mengadakan pemeriksaan mesin secara rutin agar meminimalisir mesin pada saat bekerja serta menetapkan ukuran adonan pembuatan kue dengan lebih simetris agar menghindari kendala dlam kualitas kue.

6. Bagi penulis berikutnya dapat di jadikan acuan atau salah satu pedoman sumber untuk melakukan penelitian berikutnya mengenai tanggapan tamu terhadap kualitas cake di Fox Hotel Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjab, S(2007). *Manajemen pengelolaan kue dan roti*, Yogyakarta
- Agus Sulastiyono, Drs., M.Si. 2010 *teknik dan prosedur devisi kamar pada bidang hotel*, Bandung
- Anni Faridah Kasmita S. 2008. *Patiseri jilid 2*, Jakarta
- Dr. Drs. H.Rifa’I Abubakar, M.A, 2021, *Metodologi penelitian*, Jl. Marsda

- Dr. Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran &kepuasan pelanggan* , Jl. Semolowaru No 84, Surabaya
- Dr. Vanessa Gaffar F.,S.E.,M.B.A 2007 *CRM dan MPR hotel (customer relationsip management and marketing public relation)* Jl, Gegerkalong Hilir Bandung)
- Handayani , R dan Aminah, S. 2011 *Dietary Fiber and organpleptic value on cake seaweed*
- Husein Umar (1998). *Riset sumberdaya manusia dalam organisasi PT. Gremedia pustaka utama, jakarta*
- 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 Samratulangi Manado
- Noor. 2012.*Metode Penelitian*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman . 1992. *Analisis data kualitatif buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta, UIP
- Putri, Namira Nurul, 2016 *kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di hotel stevie 6 Bndung, program studi akomodasi , catering jurusan hospitality sekolah tinggi pariwisata Bandung*
- Samsudin sulaiman Kuserdyana 2016. *Pengantar statistic pariwisata aplikasi dalam bidang: pariwisata, usaha perjalanan, dan perhotelan*. Jl. Gegerkalong Hilir 84 Bandung
- Sheila . 2015 *Tanggapan tamu terhadap fasilitas atribut di Grand elite hotel. pekanbaru . Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*
- Soenarno , Adi, 1995. *kamus istilah pariwisata dan perhotelan*. Bandung , Angkasa
- Soekresno. 2001. *Manajemen food and beverage service hotel*
- Suhardjito, YB, BA,2006 *Pastry dalam perhotelan*, Yogyakarta
- Sugiyono. 2005 . *memahami penelitian kualitatif* . bandung , Alfabeta
- Sugiyono . 2009. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* . Bandung. Alfabeta
- Sugiyono .2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta
- Usman,Husaini. 2009. *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta, Bumi Aksara
- Utama , 1 Gusti Bagus Rai, Agustus 2014, *pengantar industry pariwisata,*