PERANAN PASTRY SECTION DALAM MENUNJANG OPERASIONAL PELAYANAN DI RESTORAN HOTEL GRAND JATRA PEKANBARU

Oleh : Diana Mutiara Ayu

Pembimbing : Firdaus Yusrizal, SST.,MM.Par

Diana.mutiara1564@student.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

The Role of Pastry Section in Supporting Service Operations at Grand Jatra Hotel Restaurant Pekanbaru is based on the fact that the pastry section or bread and cake section in the hotel has an important role in supporting service operations in the hotel restaurant. The Pastry section is responsible for producing bread, cakes, and other bakery products that are an important part of the food and beverage menu at the hotel restaurant. This study aims to determine the role of the pastry section in supporting service operations at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru restaurant along with the obstacles faced by the party section in supporting service operations at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru restaurant. The theories used are product quality theory, operational standard theory, recipe standard theory, pastry section theory, superior product theory, hotel revenue theory, and employee training theory. The type of research taken by researchers is qualitative descriptive. The research data collection stage is to conduct a face-to-face interview process with the speakers, observation and documentation, observations and conversation results analyzed by the researcher, namely 5 (five) resource persons consisting of Executive chef, Chef the partie, Demi Chef, pastry staff, pastry intern. The result of this study is The role of the pastry section in supporting service operations at the Grand Jatra Pekanbaru hotel restaurant shows that the Pastry section plays an important role in supporting service operations at the Grand Jatra Pekanbaru Hotel Restaurant. Good hotel management involves a combination of work between departments that support and complement each other so that hotel revenue increases thanks to the products produced.

Keywords: *Pastry section, Role, product quality, operational standards, recipe standards, superior products, employee training Hotel Gand Jatra Pekanbaru*

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, industri pariwisata tumbuh dengan sangat pesat, dan salah satu pendorong utamanya adalah ketersediaan hotel. Sebagai salah satu sumber penginapan bagi wisatawan domestik dan asing, hotel berkontribusi terhadap pertumbuhan industri pariwisata. Untuk menjamin para tamu penginapan ini merasa puas, nyaman, dan mendapat pelayanan yang memuaskan, maka hotel perlu dikelola dengan baik. Hotel adalah suatu struktur yang menawarkan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya kepada pengunjung dan dijalankan secara menguntungkan oleh para profesional. Seperti yang dikemukakan oleh Rumekso (2005).

Hotel Grand Jatra Pekanbaru juga menyediakan berbagai macam fasilitas dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan tamu yang menginap, termasuk layanan makanan dan minuman. Dalam hal ini, pastry section berperan penting dalam menunjang operasional pelayanan di hotel. Salah satu fasilitas pelayanan yang mempunyai peranan penting untuk meningkatkan usaha perhotelan yaitu sebuah restoran, dalam restoran ini terdapat bagian *Food and Beverages Service* dan *Food and Beverages Product*.

Tabel 1.1

Jumlah Karyawan pada food and beverages product / Kitchen section Di Hotel Grand jatra pekanbaru

No	Section	Jumlah
1	Hot Kitchen	6 Orang
2	Cold Kitchen	2 Orang
3	Pastry	2 Orang
4	Butcher	3 Orang

5	Steward	5 Orang
---	---------	---------

Sumber : Grand Jatra Pekanbaru, 2023

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa , mengenai jumlah karyawan pada section di *Food and beverages product* adanya kerja sama untuk melakukan kegiatan di kitchen dalam proses pengolahan makanan untuk disajikan kepada tamu dan memilih bahan makanan yang akan digunakan yang berkualitas baik. dimana beragam pengolahan makanan ditawarkan pada divisi makanan dan minuman, khususnya pada barang makanan dan minuman yang berhubungan dengan dapur. yang dibagi menjadi departemen dapur panas, dapur dingin, tukang daging, kue kering, dan pelayan. Jumlah Karyawan bagian pastry di Grand Jatra Pekanbaru berjumlah 2 orang Staff dan 2 orang Trainee. Berikut adalah data jumlah karyawan pastry section

Tabel 1.2
Data Jumlah Karyawan Pastry Section

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Chef The Partie	1 Orang
2	Pastry Chef	1 Orang
3	Trainee	2 Orang

Sumber: Human Resources Departement

Berdasarkan data di atas, terdapat kekurangan tenaga kerja pada bagian Pastry Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Idealnya, ada tiga karyawan yang bekerja di sana. Hal ini diperkirakan akan mengakibatkan masalah pada tugas yang seharusnya diselesaikan oleh setiap posisi. Sistem kerja di bagian

pastry juga akan terkena dampaknya.

Perkembangan industri restoran di Indonesia semakin pesat dengan meningkatnya jumlah penduduk dan juga keterbukaan budaya masyarakat terhadap kuliner internasional. Salah satu aspek penting dalam restoran adalah bagaimana mengelola section pastry yang dapat memberikan kontribusi dalam menunjang operasional pelayanan restoran tersebut. Section pastry adalah salah satu bagian dari dapur restoran yang bertanggung jawab untuk memproduksi makanan manis seperti pastry, kue, dan dessert.

Peranan *Pastry Section* dalam Menunjang Operasional Pelayanan di Restaurant Hotel Grand Jatra Pekanbaru" didasarkan pada fakta bahwa *pastry section* atau bagian roti dan kue di hotel memiliki peranan yang penting dalam menunjang operasional pelayanan di restoran hotel. *Pastry section* bertanggung jawab untuk memproduksi roti, kue, dan produk *bakery* lainnya yang menjadi bagian penting dari menu makanan dan minuman di restoran hotel. Produk-produk dari pastry section juga dapat digunakan sebagai bahan dalam menu-menu lain yang disajikan di restoran hotel. Pengelolaan pastry section yang efektif dapat memastikan ketersediaan produk-produk *bakery* yang selalu segar dan berkualitas tinggi. Selain itu, *pastry section* juga dapat memperluas pilihan menu untuk para tamu hotel, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu dan meningkatkan *revenue* bagi restoran hotel.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Definisi *Pastry Section*

Pastry section adalah bagian dalam dapur profesional yang bertanggung

jawab untuk memproduksi makanan manis seperti kue, roti, tart, dan hidangan penutup lainnya. Ini melibatkan proses pembuatan adonan, pemanggangan, dekorasi, dan penyajian hidangan penutup."

Memahami cara menyiapkan dan menyajikan makanan, khususnya segala jenis kue, dikenal dengan istilah pastry atau patisserie. Kata "patiseri" (bahasa Perancis untuk "patisserie") mengacu pada kue. Oleh karena itu, definisi patisserie adalah suatu disiplin ilmu yang mengkaji seluruh aspek kue, termasuk makanan penutup oriental Indonesia dan kontinental, mulai dari pengolahan, tampilan hingga persiapan (Putri, 2017).

Sarapan, makan siang, makan malam, pernikahan, perayaan ulang tahun, rehat kopi, dan acara hotel lainnya semuanya ditangani oleh bagian pastry, yaitu suatu divisi atau bagian yang beroperasi di bawah pengawasan dapur utama. Kue, roti, dan manisan disiapkan di bawah pengawasan area kue di dapur (Ryandi & Oda, 2014).

2.2 Definisi Peran

Peran adalah serangkaian perilaku yang diperlukan seseorang berdasarkan tempatnya dalam suatu sistem; peran stabil dan dibentuk oleh situasi sosial baik dari dalam maupun luar (Kozier Barbara).

Seperti yang dikemukakan oleh Pritchard dan Dougherty. Teori peran ini, yang diambil dari buku Bauer dan Jeffrey tahun 2003, Role Ambiguity And Role Clarity, menawarkan kerangka konseptual untuk analisis perilaku dalam organisasi. Mereka menyatakan bahwa alih-alih berfokus

pada perilaku atau aktivitas, posisi tersebut memerlukan pola pengembangan produk.

Dalam bukunya Sosiologi Suatu Pengantar (2009), Soerjono Soekanto menyatakan bahwa peran adalah suatu proses dinamis kedudukan (status). Seseorang memenuhi suatu peran apabila ia bertindak sesuai dengan hak dan tanggung jawab jabatannya. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, kedudukan dan peranannya berbeda satu sama lain. Karena yang satu bergantung pada yang lain dan sebaliknya, keduanya tidak dapat dipisahkan.

2.3 Operasional Pelayanan

Operasional pelayanan di restoran hotel mengacu pada proses-proses yang dilakukan oleh staf restoran hotel untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu atau pelanggan. Proses-proses ini meliputi mulai dari interaksi dengan tamu, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga pembersihan dan perawatan area restoran. Beberapa aspek yang menjadi fokus dalam operasional pelayanan di restoran hotel meliputi:

1. Pelatihan staf - staf restoran hotel harus dilatih dengan baik agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar hotel.
2. Sistem pengambilan pesanan - restoran hotel harus memiliki sistem yang efektif untuk mengambil pesanan tamu.
3. Penyajian makanan dan minuman - makanan dan minuman harus disajikan dengan baik dan dalam waktu yang tepat.
4. Kebersihan dan sanitasi - restoran hotel harus selalu menjaga kebersihan dan sanitasi agar

terhindar dari masalah kesehatan dan keselamatan

2.4 Definisi Restoran

Restoran adalah ruang yang didedikasikan untuk menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan yang membayar atau dapat berupa ruangan tempat pelanggan dapat membeli dan mengonsumsi makanan dan minuman. Biasanya, hotel-hotel besar memiliki banyak restoran (I Gede Agus Mertayasa, 2012)

Secara umum, restoran dapat dipisahkan menjadi dua kategori: yang terletak di dalam hotel dan yang terletak di luar hotel. Biasanya terdapat beberapa jenis restoran berbeda di hotel, dan setiap hotel memiliki jumlah restoran berbeda. Banyak elemen, termasuk pangsa pasar yang dituju, sistem manajemen, ukuran hotel, dan besarnya layanan, mungkin berdampak pada hal ini. Berikut akan membahas masing-masing kategori restoran hotel di bawah ini. Akibatnya, hotel tertentu mungkin menawarkan layanan komprehensif, seperti contoh di bawah, sementara hotel lain mungkin menggunakan banyak contoh restoran yang tercantum di bawah. Berikut akan menjelaskan berbagai jenis restoran di luar hotel dan juga yang di dalam.

2.5 Definisi Hotel

Hotel adalah jenis struktur, simbol, bisnis, atau entitas penginapan yang menawarkan penginapan, layanan makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya. Seluruh layanan tersebut

diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik yang bermalam di hotel maupun yang hanya menggunakan area tertentu. diselenggarakan oleh perusahaan penginapan.

Para ahli mendefinisikan istilah "hotel" berdasarkan berbagai definisi:

Sulastiyono (2011:5) mengartikan hotel sebagai suatu usaha yang dijalankan oleh pemiliknya yang menawarkan penginapan, makanan, dan minuman kepada wisatawan yang mampu membayar harga yang wajar atas pelayanan yang diterimanya tanpa memerlukan pengaturan tertentu.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penulis penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif dengan metode kualitatif. Tanpa menguji teori atau asumsi, peneliti berusaha memberikan gambaran akurat tentang keadaan atau keadaan sebenarnya dengan mengumpulkan fakta dan informasi di lapangan dan menafsirkannya sebagai deskripsi (Rahmat,1999:43).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang berlokasi di JL. Kompleks Mall Tengku Zainal Abidin No 1 Pekanbaru, Telp +62761 850888 (Fax) +62 761 850999, menjadi lokasi penelitian. Grand Jatra Hotel Pekanbaru menjadi pertimbangan dalam pemilihan lokasi, artinya dilakukan dengan sengaja. Waktu peneliti untuk proyek penelitian dimulai pada bulan Mei 2023 dan berakhir pada bulan September 2023

guna mengumpulkan data yang diperlukan.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Data primer mengacu pada bahan atau catatan tertulis yang diberikan oleh individu atau kelompok yang hadir pada saat peristiwa diceritakan, dengan tujuan untuk digunakan sebagai saksi (Arikunto,2006:83). Data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan para karyawan *Fb Product*, diantaranya adalah *Chef the Partie*, *Demi Chef* , *Staff Pastry*, *Pastry intern* dan pihak terkait yang berada di restoran Bellagio Hotel Grand Jatra Pekanbaru

b. Data Sekunder

Sugiyono (2005:62) mengartikan data sekunder sebagai informasi yang diperoleh peneliti melalui sumber selain dirinya, misalnya dokumen atau orang lain. Untuk melakukan penelitian ini, penulis mengumpulkan data sekunder dari sejumlah sumber, termasuk perpustakaan, arsip dan catatan hotel, literatur, dan publikasi penelitian yang mencakup informasi mengenai subjek yang terkait dengan penelitian.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif adalah informan, atau orang yang memberikan informasi kepada peneliti, yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan untuk proses penelitian. Tujuan penelitian kualitatif bukanlah untuk menarik kesimpulan yang luas dari temuan penelitian. Subjek penelitian ini adalah orang atau hal yang ingin dipelajari lebih lanjut (Arikunto,2006).

Key informan menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini. Informan atau narasumber yang dapat berhubungan dengan permasalahan peneliti dan dapat mengkomunikasikan informasi sesuai dengan keadaan dan setting lingkungan penelitian dianggap sebagai sumber informasi dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2018). key informan dalam penelitian ini adalah para karyawan Fb Product, diantaranya adalah Chef the Partie, Demi Chef , Staff Pastry dan pihak terkait yang berada di restoran Bellagio Hotel Grand Jatra Pekanbaru dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi mendalam bersama para informan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu bentuk pengumpulan data yang dimaksudkan untuk menggambarkan dan menampilkan kondisi yang ada pada suatu tempat penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif. Aktifitas dalam analisis data yaitu:

- a. Reduksi Data
- b. Penyajian Data
- c. Kesimpulan dan Verifikasi

3.7 Operasional Variabel

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Metode Pengumpulan Data
Peranan Pastry Section dalam menunjang operasional pelayanan di restoran	a. Menyediakan produk pastry	1. Roti dan kue 2. Dessert dan hidangan penutup	a. Observasi
	b. Menyesuaikan menu	1. Berkontribusi pada variasi menu 2. Menyediakan pilihan untuk sarapan, makan siang dan malam	b. Wawancara
	c. Kreativitas dalam pengembangan resep	1. Menciptakan hidangan pastry unik dan menarik 2. Mengikuti tren kuliner terkini.	c. Dokumen

Sumber

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Hotel

Pada tanggal 27 Februari 2005, Drs. H. Herman Abdullah, MM Walikota Pekanbaru meresmikan Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Salah satu jaringan hotel yang berasal dari Pulau Jawa, Grand Jatra Hotel Pekanbaru memiliki rata-rata tingkat okupansi bulanan sebesar 75%. Hotel lain dalam jaringan ini termasuk Jatra Hotel Bali dan Jatra Hotel Jakarta.

Grup PAM, yang mencakup Grand Jatra Hotel Pekanbaru, juga telah merambah industri hotel Australia, bisnis hotel Kamboja, dan Kaesaw Bank. Bapak Bregas Yekti, General Manager Hotel Grand Jatra Pekanbaru, memiliki pengalaman luas di industri perhotelan. Delapan puluh persen dari seluruh staf adalah penduduk lokal yang dipekerjakan berdasarkan prosedur

perekrutan yang sangat ketat.

4.2 Peranan *pastry section* dalam menunjang operasional pelayanan di restoran hotel grand jatra pekanbaru

Pastry section sangat berperan penting dalam menunjang operasional pelayanan di Restoran Hotel Grand Jatra Pekanbaru. *Pastry* memainkan peran penting dalam operasional hotel, terutama dalam departemen *food and beverages product* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Hotel Grand Jatra Pekanbaru merupakan salah satu hotel bintang 5 di pekanbaru yang memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas dalam sebuah restoran, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu dan meningkatkan revenue bagi restoran hotel. Hal ini di dukung oleh tim manajemen dan tenaga kerja professional sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Peran bagian *pastry* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru sangat menunjang kelancaran hotel khususnya di area dapur. Tugas kinerja departemen *pastry* adalah memproduksi dan menyiapkan berbagai macam kue, roti, makanan penutup, dan makanan ringan. Manajemen hotel yang efektif memerlukan perpaduan upaya dari beberapa departemen yang memperkuat dan meningkatkan satu sama lain, sehingga menghasilkan peningkatan pendapatan hotel dari produk yang dihasilkan, termasuk toko kue. Karena dituntut memahami peran dan tanggung jawabnya, maka para kru *pastry* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru berpegang teguh pada Standar Kerja (SOP) yang ditetapkan pihak hotel untuk menunjang profesionalisme. Memahami kebutuhan pelanggan dan mengolah produk sebaik

mungkin untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi adalah strategi untuk mendapatkan produk terbaik.

Berdasarkan pengertian dari *Pastry/bakery* merupakan bagian yang mengolah macam-macam kue, puding, roti dan olahan untuk dessert item yang digunakan untuk breakfast dan ala'carte, *Pastry section* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru berperan dalam menunjang operasional pelayanan di restoran dengan Menyediakan produk *pastry* yang terdiri dari Roti dan kue, Dessert dan hidangan penutup, Kemudian Menyesuaikan menu yang dapat berkontribusi pada variasi menu, menyediakan pilihan untuk sarapan, makan siang dan malam. Serta Kreativitas dalam pengembangan resep yang dapat menciptakan hidangan *pastry* unik dan menarik, mengikuti tren kuliner terkini.

Dalam penelitian ini, penulis akan menguraikan bagaimana peranan *pastry section* di restoran hotel Grand Jatra Pekanbaru dalam menunjang operasional pelayanan dengan menyediakan produk *pastry*, menyesuaikan menu, dan kreativitas dalam pengembangan resep.

4.3 Menyediakan Produk *pastry*

Menyediakan produk *pastry* adalah suatu upaya untuk menyiapkan serta menyajikan dessert dalam menu breakfast, Menu Buffet Lunch, dan Dinner. Bagian Kue Kering Grand Jatra Hotel Pekanbaru adalah pemasok utama berbagai macam kue, manisan, kue es krim, ular, serbat, dan barang lainnya. Mampu menghasilkan berbagai macam kreasi berkualitas tinggi dari makanan ini dengan menawarkan berbagai

macam produk pastry. Oleh sebab itu, Pastry section berperan untuk menyediakan hidangan penutup yang baik dan berkualitas.

4.4 Menyesuaikan menu

Menyesuaikan menu merupakan salah satu tugas yang penting dalam operasional restoran hotel, termasuk dalam hal menyediakan produk pastry. Dalam konteks penyediaan berbagai jenis roti, kue, dessert, dan hidangan penutup, menyesuaikan menu dapat mencakup beberapa hal, seperti:

Mengakomodasi selera dan preferensi pelanggan: Menyesuaikan menu pastry dengan selera dan preferensi pelanggan merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan tren pasar, melakukan riset pasar, dan mendengarkan umpan balik pelanggan untuk menyesuaikan menu dengan kebutuhan pasar.

Menyesuaikan dengan musim: Beberapa jenis pastry, kue, dan dessert mungkin lebih cocok disajikan pada musim tertentu. Misalnya, pada musim panas, hidangan penutup yang segar dan ringan mungkin lebih diminati, sementara pada musim dingin, hidangan penutup yang hangat dan menggugah selera mungkin lebih cocok.

Menyesuaikan dengan tema acara khusus: Restoran hotel seringkali menyelenggarakan acara khusus, seperti perayaan hari besar, acara pernikahan, atau acara khusus lainnya. Dalam hal ini, pastry section perlu menyesuaikan menu dengan tema acara tersebut, baik dari segi rasa, tampilan, maupun kemasan.

Menyesuaikan dengan ketersediaan bahan baku: Ketersediaan bahan baku

yang segar dan berkualitas merupakan hal yang penting dalam menyajikan produk pastry. Pastry section perlu menyesuaikan menu dengan ketersediaan bahan baku yang ada, sehingga dapat menghasilkan produk pastry yang berkualitas tinggi.

4.5 Kreativitas dalam pengembangan resep

Kreativitas dalam pengembangan resep memainkan peran penting dalam inovasi kuliner dan pengayaan ragam masakan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai kontes, pelatihan, dan penelitian yang menyoroti pentingnya kreativitas dalam pengembangan resep. Misalnya, kontes “Cipta Menu dan Resep” menilai kreativitas pengembangan resep sebagai salah satu aspek penilaian utama. Berikut beberapa tips untuk meningkatkan kreativitas dalam pengembangan resep:

1. Eksperimen dengan Bahan-Bahan Baru: Cobalah bahan-bahan baru yang belum pernah Anda gunakan sebelumnya. Misalnya, bumbu, rempah-rempah, atau jenis-jenis sayuran atau buah-buahan yang belum pernah dicoba.
2. Gabungkan Kombinasi yang Tak Biasa: Campurkan bahan-bahan yang tidak lazim digabungkan. Misalnya, campurkan rasa manis dan asam, atau rasa pedas dan manis untuk menciptakan kombinasi rasa yang menarik.
3. Modifikasi Resep yang Ada: Ambil resep yang sudah ada dan ubah beberapa bahan atau langkah-langkahnya. Modifikasi ini trend menjadi titik awal untuk

menciptakan sesuatu yang benar-benar baru.

4. Tetap Fleksibel dan Kreatif: Jangan takut untuk berimprovisasi saat memasak. Terkadang, ide terbaik muncul dari kesalahan atau keputusan spontan di dapur.
5. Teliti Rasa dan Tekstur: Fokus pada rasa dan tekstur makanan yang ingin Anda ciptakan. Kombinasikan berbagai rasa dan pastikan keseimbangan rasa yang sempurna.

4.6 Kendala dari peranan pastry section dalam menunjang operasional pelayanan di restoran Hotel Grand Jatra Pekanbaru

Peranan pastry section dalam menunjang operasional pelayanan di Restoran Hotel Grand Jatra Pekanbaru Merupakan peranannya yang penting dalam mengembangkan kreativitas, menjaga kualitas produk pastry, dan menyediakan hidangan penutup, pastry section memiliki kontribusi yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu hotel serta mendukung operasional restoran hotel secara keseluruhan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penyelidikannya mengenai fungsi bagian pastry dalam membantu operasional pelayanan di restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari Peranan pastry section dalam menunjang operasional pelayanan di restoran hotel Grand Jatra Pekanbaru menunjukkan

bahwa *Pastry section* sangat berperan penting dalam menunjang operasional pelayanan di Restoran Hotel Grand Jatra Pekanbaru. Manajemen hotel yang efektif menggabungkan upaya beberapa departemen yang saling meningkatkan dan mendukung dalam rangka meningkatkan pendapatan hotel melalui produksi barang, termasuk toko kue. Memahami kebutuhan pelanggan dan mengolah produk sebaik mungkin untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi adalah strategi untuk mendapatkan produk terbaik. Berdasarkan pengertian dari Pastry/bakery merupakan bagian yang mengolah macam-macam kue, puding, roti dan olahan untuk dessert item yang digunakan untuk breakfast dan *ala'carte*, *Pastry section* di Hotel Grand Jatra Pekanbaru berperan dalam menunjang operasional pelayanan di restoran dengan Menyediakan produk pastry yang terdiri dari Roti dan kue, *Dessert* dan hidangan penutup, Kemudian Menyesuaikan menu yang dapat berkontribusi pada variasi menu, menyediakan pilihan untuk sarapan, makan siang dan malam. Serta Kreativitas dalam pengembangan resep yang dapat menciptakan hidangan pastry unik dan menarik, mengikuti tren kuliner terkini. Jadi penulis akan menjelaskan mengenai peranan pastry section dalam menunjang operasional pelayanan di restoran dengan indicator yang telah dijabarkan sebelumnya, sebagai berikut :

- a. Dari hasil penelitian mengenai peranan pastry section dalam menunjang operasional pelayanan di restoran hotel Grand Jatra Pekanbaru menunjukkan bahwa Peranan pastry section dalam menyediakan Produk pastry yaitu sangat berperan penting dalam menyediakan berbagai macam *cake, dessert, snake, ice cream cookies, sherbet* dan beberapa produk lainnya. Pastry section sendiri bertanggung jawab untuk menyediakan dan mengolah berbagai jenis makanan penutup, kue, roti, dan produk pastry lainnya Selain itu, *pastry section* juga harus memastikan bahwa dengan tetap menjaga kebersihan dan keamanan selama proses pembuatan, kue-kue yang dibuat mematuhi standar kualitas dan resep yang ditetapkan.
- b. Dari hasil penelitian mengenai peranan pastry section dalam menunjang operasional pelayanan di restoran Hotel Grand Jatra Pekanbaru menunjukkan bahwa dalam menyesuaikan menu di restoran hotel melibatkan berbagai aspek, termasuk penyediaan pilihan untuk sarapan, makan siang, dan makan malam. Hal ini melibatkan perencanaan menu pastry yang mempertimbangkan selera dan preferensi pelanggan, musim, tema acara khusus, dan ketersediaan bahan baku yang ada.
- c. Dari hasil penelitian mengenai peranan pastry section dalam menunjang operasional pelayanan di restoran hotel Grand Jatra Pekanbaru menunjukkan bahwa dalam Kreativitas dalam pengembanganresep menunjukkan

bahwa Kreativitas dalam pengembangan resep sangat penting untuk menghasilkan menu yang unik dan menarik bagi pelanggan. Dengan kreativitas yang baik, restoran hotel dapat menghasilkan resep yang inovatif dan menggabungkan berbagai kombinasi bahan dan teknik memasak.

2. Setiap tindakan yang dilakukan terkadang menemui kesulitan. Demikian pula, departemen pastry restoran hotel Grand Jatra Pekanbaru membantu operasional layanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yang menemukan adanya kendala dimana kendala yang ditemukan ialah Kekurangan atau ketidakkonsistenan personel: Jika tim pastry memiliki kekurangan personel atau mengalami fluktuasi pegawai, hal ini bisa mengganggu operasional sehari-hari. Pelatihan yang tidak memadai juga bisa menjadi kendala Namun, kurangnya pelatihan dan pendidikan dapat menjadi kendala bagi pastry section dalam mengembangkan kreativitas dan meningkatkan kualitas produk. Setelah itu Pengelolaan bahan baku pastry juga dapat menjadi kendala bagi pastry section di hotel. Hal ini meliputi pengadaan bahan baku yang berkualitas, penyimpanan yang tepat, dan penggunaan bahan baku yang tepat sesuai dengan resep.

5.2 Saran

Penulis memberikan rekomendasi mengenai peranan area pastry dalam

menunjang operasional pelayanan di restoran Grand Jatra Hotel Pekanbaru berdasarkan temuan, pembahasan, dan kesimpulan yang diuraikan di atas:

1. Agar peranan pastry section dalam menunjang operasional pelayanan di restoran Hotel Grand Jatra Pekanbaru berjalan dengan baik, diharapkan hendaknya pihak manajemen Hotel Grand Jatra Pekanbaru menambah jumlah staff tenaga kerja di bagian pastry agar dapat membantu mengatasi masalah serta perlu mengembangkan Pelatihan dan pengembangan karyawan untuk pastry section agar mereka mampu menghasilkan dan mengoptimalkan produksi pastry.
2. Kepada pihak manajemen Hotel Grand Jatra Pekanbaru Terutama Executive chef sebaiknya dapat mulai fokus untuk memastikan kualitas bahan dan kebersihan agar tetap terjaga dalam pembuatan pastry. Kepada pihak manajemen Hotel Grand Jatra Pekanbaru terutama Chef the partie diharapkan dapat mulai Fokus pada pengembangan produk pastry yang menarik dan berpotensi memiliki pasar yang luas, seperti kue kering, kue basah, dan kue ketan. Agar dapat menyesuaikan produk dengan tren dan preferensi konsumen untuk meningkatkan permintaan dan daya tarik pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Anthony M.Rey Ferdinand Wieland. 198. *Managing service in food and beverage operations*. Educational Institute of the American Hotel % Motel Asspciation. Amerika

Adjab Subagjo (2007), *Manajemen Pengolahan Kue dan Roti*. Yogyakarta, Graha Ilmu

Bagyono. (2005). Bandung : Alfabeta. *Pariwisata dan Perhotelan*.

Bartono. (2005). CV. Andi Offset. Yogyakarta. *Food product Management di hotel dan restoran*.

(Desmafianti, G., & Willma Fauzzia. 2021). *Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung*

Faridah, A., S, K. P., Yulastri, A., & Liswanti, Y. (2008). *Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan. Jakarta, Jilid 1*.

I Ketut Suardana, 2019 *Peranan pastry section dalam menunjang operasional Sahid Hotel Yogyakarta*

Kawade Shobo Shinsa, *Hotel Restaurant*, Tokyo, 1992

Moleong, & Lexy, J. (1993). Remadja Rosda : Bandung. *Penelitian Kualitatif*.

PH., Bartono, *Dasar-dasar Food Product*, Penerbit ANDI Yogyakarta, 2006

Rachman Arief, Abd. 2005. *P engantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Graha

- Sangadji, & Etta, M. (2010). Andi Offset : Yogyakarta. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis*.
- Sihite, & Richard. (2000). Surabaya : SIC. *Food Product (Dasar Dasar Tata Boga)*.
- Soekrasno. (2001). Gramedia Pustaka Utama : Jakarta. *Manajemen Food and Beverages Service Hotel*.
- Suardana, I. K. (2019). Laporan Penelitian : Akademi Pariwisata Yogyakarta. *Peranan Pastry Dalam Menunjang Operasional Sahid Hotel Yogyakarta*.
- Subagjo. (2007). Pt. Remaja Rosdakarya. *Manajemen Operasional*.
- Subagjo, A. (2007). Yogyakarta : Graha Ilmu. *Manajemen Pengolahan Kue dan Roti*.
- Sugiarto, E., & Sri, S. (2003). Jakarta : Pt. Gramedia. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.
Mila styroni, Heriyanto, Fitriasuri 2018.
Peran pastry section dalam meningkatkan kualitas produk bakery di hotel Arya duta Palembang.
- Suyatno, T. (2018). Deepublish. *Pengantar Tata Boga*.
- Woro, Y. H., & Yulianto, A. (2013). *Upaya Food & Beverages Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product*.

UNDANG-UNDANG

- Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Pasal 74 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas