

UPAYA MEMPERTAHANKAN KUALITAS PRODUK PASTRY DI HARRIS RESORT BARELANG BATAM

Oleh: Dhika Lariend Hutagalung

dhika.lariend4059@student.unri.ac.id

Pembimbing: Firdaus Yusrizal

firdausyusrizal@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata – Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

ABSTRAK

Kualitas suatu produk merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan yang dibidang pastry termasuk resor, itu semua tergantung pada peranan seorang yang menolah suatu produk. Selain mempengaruhi Keputusan pembelian, ulasan positif juga membangun reputasi merek, mendorong pemasaran dari mulut kemulut, dan memberikan masukan berharga untuk pengembangan produk. Hal inilah yang menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian bagaimana mempertahankan kualitas produk pastry di HARRIS Resort Barelang Batam untuk terus berupaya memberikan produk berkualitas sehingga mendapatkan ulasan positif dari tamu, kemudian salah satu resor yang dimana produk makanannya dibuat sendiri disetiap acara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian manajemen HARRIS *Resort* Barelang Batam adalah penentuan bahan bermutu, penakaran bahan yang akurat, kondisi peralatan yang dibutuhkan, penggunaan prosedur yang tepat, dan prosedur penyimpanan produk. Setelah melakukan penelitian di HARRIS Resort Barelang Batam, maka dapat disarankan kepada pihak HARRIS Resort Barelang Batam terkhususnya pada staff bagian pastry section untuk lebih meningkatkan dan lebih mempertahankan kualitas produk pastry dengan mempertahankan proses produksi sesuai standar SOP yang sudah ada. Menciptakan produk-produk pastry yang unik dan menarik agar tamu puas dengan hasil kinerja pastry.

Kata Kunci: Pastry, Jajanan Pasar, Upaya Mempertahankan Kualitas Produk, Resor, HARRIS Resort Barelang Batam

***EFFORTS TO MAINTAIN THE QUALITY OF PASTRY PRODUCTS AT HARRIS
RESORT BARELANG BATAM***

By: Dhika Lariend Hutagalung

dhika.lariend4059@student.unri.ac.id

Supervisor: Firdaus Yusrizal

firdausyusrizal@lecturer.unri.ac.id

*Travel Business Study Program – Department of Administrative Sciences, Faculty of
Social and Political Sciences University of Riau*

ABSTRACT

The quality of a product is very important for a company in the field of pastry, including resorts, it all depends on the role of the person who processes a product. In addition to influencing purchasing decisions, positive reviews also build brand reputation, encourage word-of-mouth marketing, and provide valuable input for product development. This is the reason for the author to conduct research on how to maintain the quality of pastry products at HARRIS Resort Barelang Batam to continue to strive to provide quality products so as to get positive reviews from guests, then one of the resorts where the food products are market snacks are made by themselves and at every event there are always market snacks. The method used in this study is qualitative descriptive. The results of the research on the management of HARRIS Resort Barelang Batam are the determination of quality materials, accurate measurement of materials, the condition of the equipment needed, the use of proper procedures, and product storage procedures. After conducting research at HARRIS Resort Barelang Batam, it can be recommended to HARRIS Resort Barelang Batam, especially the staff of the pastry section to further improve and maintain the quality of pastry products by maintaining the production process according to existing SOP standards. Create unique and attractive pastry products so that guests are satisfied with the results of pastry performance

***Keywords: Pastry, Market Snacks, Efforts to Maintain Product Quality, Resorts,
HARRIS Resort Barelang Batam***

DAYA TARIK WISATA MASJID RAYA AN-NUR KOTA PEKANBARU

PROVINSI RIAU

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk bersenang-senang, memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau waktu libur serta tujuan-tujuan lainnya (Wahyono & Sari, 2020). Pada masa sekarang pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam hal meningkatkan devisa negara selain migas. Maka dari itu banyak negara yang melakukan pengembangan wisata yang ada di daerahnya masing-masing. Yang dimana proses pengembangan pariwisata yang ada di wilayah masing masing mempunyai dampak positif bagi negara tersebut.

Dapat kita lihat berbagai wilayah yang ada di Indonesia. Wilayah Indonesia terbagai menjadi dua yaitu dataran dan perairan (Hasanah, 2020). Sebagai salah satu negara dengan wilayah pantai terpanjang di dunia, Indonesia memiliki potensi yang cukup besar untuk mendorong kemajuan (Waryanta, 2016). Salah satu daerah yang ada di Indonesia yang wilayah perairannya lebih banyak daripada daratan ialah Batam. Kota Batam terletak di provinsi Kepulauan Riau.

Karakteristik dari Kota Batam ialah banyaknya pantai yang dapat menarik wisatawan berkunjung ke kota ini. Dahulunya kota ini pulau kosong yang belantara dan kini menjadi salah satu kota di Indonesia yang pariwisatanya berkembang pesat. Pentingnya peran dari

pemerintah ialah dalam pembuatan akomodasi, fasilitas dalam menunjang perkembangan. Dari sini dapat dilihat bahwa usaha perhotelan membentuk dua pihak yang dimana pembeli mengeluarkan uang dan menerima jasa pelayanan. Sedangkan pihak penjual memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan. Dan juga mempersiapkan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang lengkap dan memadai. Selain itu, *resort* juga harus mempersiapkan sumber daya manusia yang terampil dan pengelolaan secara profesional.

HARRIS Resort Barelang Batam adalah salah satu *resort* Bintang 4 yang terletak di Jl. Trans, Barelang Tembesi, Kepulauan Riau. *Resort* ini berada dalam naungan *The Ascott Limited (Ascot)*. Dimana *resort* ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan *resort* yang ada di Kota Batam yaitu unik. Sesuai dengan motto yang dimilikinya yaitu motto *simple, unique, dan friendly*. Dan juga ciri khas lainnya ialah cara *greeting* kepada tamu dan karyawan dengan menggunakan kata *Cheers* terlebih dahulu.

Pada *resort* ini begitu banyak department yang ada seperti *FO, House Keeping, F&B, Accounting, Marketing, Engineering, HRD*. Dikarenakan *resort* tidak hanya membutuhkan tempat penginapan tetapi juga makanan dan minuman yang baik, disini peran penting dari department *F&B* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Departement *F&B* salah satu departemen terpenting di *resort*. Yang dimana menyajikan makanan dan

minuman kepada tamu dan memastikan semuanya berjalan lancar dan efisien.

Departemen F&B merupakan salah satu Department F&B yang dibagi menjadi dua seksi yaitu pelayanan dan produk. Adapun F&B *Service* yaitu yang peranan utamanya menyediakan makanan dan minuman kepada tamu. Yang dimana pelayanan ini fokus terhadap kepuasan pelanggan dalam menikmati makanan dan minuman. Sedangkan *F&B Product* adalah yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari *appetizer, soup, main course*, beserta *dessert*

Departemen yang akan dibahas oleh penulis adalah Departemen *Food and Beverage (F&B)* pada bagian *pastry section*. Peranan *pastry section* terhadap Departement F&B di *resort* adalah untuk menyediakan dan menyiapkan berbagai jenis roti, kue, dan makanan ringan tradisional untuk sarapan, makan siang, dan makan malam. *Pastry section* juga bertanggung jawab atas acara yang menyajikan menu *coffee break (CB)* sesuai pesanan tamu di luar hotel, bahkan jika tamu tidak menginap namun dapat memesan berbagai produk *pastry* dan *bakery* menyiapkan berbagai jenis roti, kue, dan makanan ringan tradisional untuk sarapan, makan siang, dan makan malam.

Kualitas produk juga sangat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan suatu bisnis. Perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas tinggi akan lebih menguntungkan daripada perusahaan yang memproduksi produk yang berkualitas rendah. Dalam meningkatkan kualitas produk untuk

meningkatkan suatu konsumen dalam resort harus memiliki ide atau inovasi yang terbaru. Agar tamu puas dengan pelayanan kita. Dan ketika tamu akan puas, tamu akan memberikan *feedback* berupa ulasan. Adapun *feedback* yg diberikan tamu terhadap produk, sebaiknya *feedback* tersebut bisa dijadikan motivasi untuk mempertahankan produk kita. Beberapa ulasan tamu yang ada di HARRIS *Resort* Barelang yaitu:

Tabel Data Ulasan Positif Tamu Terhadap Kualitas Produk Pastry di HARRIS Resort Barelang Batam

No	Ulasan Tamu	Jumlah
1.	Rasanya Nikmat	7
2.	Warna yang bagus	5
3.	Bentuk yang variasi	6
4.	Tekstur yang renyah	8
5.	Aromanya yang harum	9
Jumlah		35

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mendapatkan ulasan yang positif dari tamu terhadap kualitas produk makanan yang ada di HARRIS *Resort* Barelang Batam. Kualitas suatu produk merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan yang dibidang *pastry* termasuk resort, itu semua tergantung pada peranan seorang yang mengolah suatu produk. Dilihat dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwasannya ulasan positif dari tamu memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap keberhasilan bisnis *pastry*. Selain mempengaruhi keputusan pembelian, ulasan positif juga membangun reputasi merek, mendorong pemasaran dari mulut ke mulut, dan memberikan masukan berharga untuk pengembangan produk.

Hal inilah yang menjadi alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana mempertahankan kualitas produk pastry di HARRIS Ressorst Barelang Batam untuk terus berupaya memberikan produk berkualitas sehingga mendapatkan ulasan positif dari tamu. Maka dari penulis dalam hal ini ingin meneliti dengan judul **“Upaya Mempertahankan Kualitas Produk Pastry Di HARRIS Resort Barelang Batam”**.

B. Rumusan Masalah

Kualitas suatu produk merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan yang dibidang pastry termasuk resort, itu semua tergantung pada peranan seorang yang mengolah suatu produk. Dilihat dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwasannya ulasan positif dari tamu terhadap produk pastry yang ada di HARRIS Resort Barelang Batam dapat mempertahankan kualitasnya. Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah yaitu: Bagaimana cara mempertahankan kualitas produk pastry di HARRIS Resort Barelang Batam?

C. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya membahas upaya mempertahankan kualitas produk pastry agar tetap konsisten di HARRIS Resort Barelang Batam, hal ini bertujuan agar penelitian lebih fokus terhadap permasalahan yang akan diteliti.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui upaya mempertahankan kualitas produk pastry di HARRIS Resort Barelang Batam.

E. Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian ada juga manfaat dari penelitian. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, penelitian ini dapat memenuhi untuk menyelesaikan tugas akhir.
2. Bagi akademis, sebagai bahan referensi bagi mahasiswa/I yang membutuhkan informasi yang terkait dengan penelitian tersebut.
3. Bagi pembaca, sebagai tambahan informasi mengenai dalam mempertahankan kualitas produk pastry di HARRIS Resort Barelang Batam.
4. Bagi pihak HARRIS Resort Barelang Batam, sebagai pertimbangan bagi HARRIS Resort Barelang Batam dalam mempertahankan kualitas produk pastry.

F. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata mencakup seluruh fenomena dan interaksi yang timbul dari perjalanan manusia dan tinggal sementara di luar tempat tinggalnya. Tujuannya bukanlah untuk menetap dalam jangka panjang atau untuk berpartisipasi dalam pekerjaan yang dibayar. Tujuan pariwisata adalah untuk mengisi waktu luang, termasuk relaksasi, pendidikan, kegiatan keagamaan, dan, dalam beberapa kasus, kegiatan atletik. Selain itu, kegiatan-kegiatan ini dapat memberikan keuntungan fisik dan psikologis yang langsung dan berkelanjutan bagi para pelakunya (Isdarmanto, 2016).

2. Pengertian Hotel

Istilah hotel berasal dari kata *hostel*, yang berarti tempat yang menampung berbagai tamu atau pengunjung sekaligus menyediakan makanan dan minuman. Di Indonesia, istilah hotel selalu dikaitkan dengan tempat penginapan yang cukup mahal. Hotel merupakan hal mendasar bagi pertumbuhan pariwisata. Hotel merupakan komponen infrastruktur pariwisata dan memfasilitasi peningkatan jumlah pengunjung. Hotel merupakan menyediakan tempat tidur serta menyiapkan makanan dan minuman bagi yang membutuhkan (Ribeiro, Paturusi, & Prasiasa, 2018).

3. Pengertian Resort

Resort adalah bangunan yang diperuntukkan sebagai tempat untuk beristirahat seperti halnya hotel. Berbeda dengan hotel, resort bangunannya tidak menjulang dan lokasi resort biasanya tidak didalam kota melainkan diluar kota misalnya didaerah wisata pegunungan atau pantai (Dr. Sunarmi, 2022). Resort merupakan suatu jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan, makan, dan minum yang dikelola secara komersil (Bagyono:2014).

4. Pengertian *Departemen Food and Beverage*

Salah satu departemen yang ada ialah *department Food and Beverage* yang dimana department ini tugasnya menyiapkan, menyediakan dan melayani makanan dan minuman bagi tamu hotel baik yang menginap ataupun yang hanya sekedar berkunjung saja dan membutuhkan makanan dan minuman. *F&B Department* terbagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut:

- a. *F&B Service* yang dimana bertugas untuk melakukan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman
- b. *F&B Product* yang dimana memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyediakan makanan dan minuman yang diperlukan tamu (Desmafianti & Fauzzia, 2021).

5. Pengertian Pastry

Salah satu section yang ada di *food product* ialah *pastry* yang dimana section ini bertugas dan bertanggung jawab pembuatan dan penyajian berbagai macam makanan penutup, makanan ringan, kue dan roti. Nama lain pastry berasal dari bahasa Prancis "patisserie" yang artinya kue. Maka dari itu patiseri atau pastry ini dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari akan prosesnya kue-kue kontinental dan oriental termasuk kue yang ada di Indonesia. Pastry merupakan bagian dari dapur yang memproduksi khususnya berbagai jenis roti, cake dan dessert. Yang dimana kesibukannya dapat berlaku 24 jam dan memerlukan tiga shift untuk melaksanakan kerja (Bartono PH & Ruffino E.M, 2005).

6. Kualitas Produk

Kualitas produk mengacu pada kapasitas suatu produk untuk menjalankan tujuan yang dimaksudkan, termasuk daya tahan keseluruhan, keandalan, keakuratan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan perbaikan (Kotler & Armstrong, 2012).

7. Kepuasan Tamu

Menurut Lucia dan Maroco (2013) mengatakan kepuasan itu adalah perasaan senang dikarenakan memperoleh hak-haknya dengan baik

dan cenderung pada bentuk nyaman. Yang dimana kepuasan itu sendiri sangat sulit diukur dikarenakan kepuasan adalah suatu konsep yang sangat luas, kompleks, dan mendalam, oleh karena itu setiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda.

G. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif menyajikan data dalam bentuk aslinya, tanpa perubahan atau intervensi lain. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang suatu peristiwa atau menjelaskan fenomena yang terjadi (Rusandi & Rusli, 2020). Peneliti memanfaatkan metode ini untuk mencoba menggambarkan kondisi lalu mengkonfirmasi fakta dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan mengenai Kualitas Produk Pastry di HARRIS Resort Barelang Batam dalam bentuk deskriptif.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu resort bintang empat terbaik di Kota Batam, yaitu HARRIS Resort Barelang Batam yang terletak di Jl. Trans Barelang, Tembesi, Batam.

3. Subjek Penelitian

Untuk mendapatkan sumber data bukti yang mendukung dan membuat sumber penelitian ini ada beberapa key informan yang saya wawancarai seperti: 1 Demi Chef Pastry, 1 Commis *pastry*, 1 Daily Worker *pastry*, 1 anak training

4. Jenis dan Sumber Data

Penelitian kualitatif memperoleh

data dari berbagai sumber melalui beberapa metodologi pengumpulan data. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder jika ditinjau dari sudut pandang sumber data.

a. Data Primer

Sumber data yang diberikan langsung kepada pengumpul data. Misalnya, melakukan observasi dan wawancara di lokasi peneliti. Penulis melakukan wawancara dengan informan terkait yang relevan dengan penelitian ini. Melakukan observasi langsung dengan menilai secara visual aspek-aspek yang relevan dengan penelitian ini.

b. Data Sekunder

Sumber data yang tidak secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data meliputi buku cetak dan elektronik, internet, dan dokumentasi pelengkap. Penelitian ini memanfaatkan data sekunder dari buku cetak, media elektronik, internet, dan dokumen (Rusandi & Rusli, 2020).

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi
- d. Triangulasi/ gabungan

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Rusandi & Rusli, 2020).

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Sejarah HARRIS Resort Barelang Batam

Harris Resort Barelang Batam resmi dibuka pada 12 Februari 2018 dan berada di bawah manajemen TAUZIA yang dipimpin oleh CEO Mark Steinmeyer. Namun pada tahun 2021, Harris Resort Barelang Batam kini berada di bawah payung Ascott Limited yang tidak hanya menaungi brand Harris tetapi juga hotel-hotel lain seperti Preference Hotel, Harris Virtue Hotel, Harris Hotel, Fox Hotel, Yellow Hotel, dan Pop Hotel. Selain itu, peralihan dari My Tauzia Privilege ke Ascott Star Rewards (ASR) direncanakan pada tahun 2021. Lily, Christine Halim dan Christiant Halim adalah pemilik Harris Resort Barelang Batam.

Konsep oleh Harris Resort Barelang dirancang untuk tujuan bisnis dan rekreasi bagi kelas menengah dan mengikuti konsep baru Harris New Generation yang menekankan gaya hidup sehat dan inspiratif. Keunikan lain dari Harris Resort Barelang ini adalah cara pemanggilan tamu dan karyawannya, dimana untuk tamu kita menyebutnya dengan Harris fans sedangkan untuk karyawan kita menyebutnya dengan Harris Players. Ciri khas dari greeting Harris adalah Cheers yang menandakan keceriaan. Tamu yang menginap di Harris Resort Barelang di suguahkan welcome drink untuk menyambut kedatangan tamu di Resort ini, dan pada saat sarapan pagi tamu dimanjakan dengan tarian khas dari Harris Players yang bernama Harris Move.

2. Visi dan Misi HARRIS Resort Barelang Batam

a) Visi HARRIS Resort Barelang Batam

(To be a leading enterprises that enriches people and communities through high quality real estate products and service). Menjadi perusahaan terkemuka yang memperkaya orang dan masyarakat melalui produk dan layanan real estat berkualitas tinggi.

b) Misi HARRIS Resort Barelang Batam

a. *People*

(We develop high-performing people and teams through rewarding opportunities). Kami

mengembangkan orang dan tim berkinerja tinggi melalui peluang yang bermanfaat

b. *Customers*

(We create great customers value and experiences through high quality products and services). Kami menciptakan nilai dan pengalaman pelanggan yang luar biasa melalui produk dan layanan berkualitas tinggi

c. *Communities*

(We care for and contribute to the economic, environment and social development of communities). Kami peduli dan berkontribusi pada pembangunan ekonomi, lingkungan dan sosial Masyarakat.

d. *Inventors*

(We share sustainable shareholders returns and build a strong global networks of capital partner). Kami berbagi pengembalian pemegang saham yang berkelanjutan dan membangun jaringan mitra modal global yang kuat

3. Produk Pastry di HARRIS Resort Barelang Batam

Pastry section merupakan salah satu bagian yang terdapat di HARRIS Resort Barelang Batam yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengolah dan menyediakan berbagai

makanan penutup (*dessert*), makanan ringan (*snack*), kue (*cake*), dan roti (*bread*) untuk kebutuhan tamu seperti *a'la carte*, *breakfast*, *coffe break*, *canape*, *steamboat*, *lunch* atau *dinner*. Adapun poduk yang ada di HARRIS Resort Barelang Batam adalah:

1. Croissant

Croissant memiliki tekstur yang renyah dan gurih, walaupun memiliki rasa tawar namun dimakan tanpa selai atau butter akan tetap terasa enak.

2. Danish

Danish memiliki tekstur yang renyah dan manis, biasanya dibuat dengan berbagai macam bentuk dan dihiasi dengan isian di atasnya.

3. Jajanan Pasar

Jajanan pasar adalah makanan atau kue tradisional, jajanan pasar termasuk dengan jenis kue oriental. Biasanya jajanan pasar yang diproduksi di HARRIS Resort Barelang Batam yaitu kue putu ayu, dadar gulung, kue talam, sarang semut, bika ambon, bingka, bingka bakar, martabak, kue talam ubi, onde-onde, klepon, wingko, bolu mekar.

4. Cake

Di HARRIS Resort Barelang Batam biasanya membuat sponge cake, brownies, chiffon sebagai base cake.

4. Hasil Penelitian

Untuk menganalisis upaya mempertahankan kualitas produk pastry di HARRIS Resort Barelang Batam penulis telah mewawancarai terhadap lima informan yang kemudian di golongkan menjadi 3 kelompok yaitu :

1. Kontrol Kualitas Bahan Baku

Penentuan bahan bermutu sangat

penting. Staf pastry melakukan penilaian visual, penciuman, dan perasa serta memeriksa tanggal kadaluwarsa untuk memastikan kualitas bahan. Sistem pengecekan stok bahan baku dilakukan secara rutin (per minggu dan perbulan) untuk mengidentifikasi bahan yang rusak atau mendekati tanggal kadaluwarsa, memastikan ketersediaan bahan berkualitas tinggi. Penyimpanan bahan baku juga disesuaikan dengan jenisnya, seperti bahan kering dan bahan yang memerlukan pendinginan.

2. Kontrol Kualitas Proses Produksi

Pengukuran bahan harus tepat untuk menghasilkan produk dengan kualitas sesuai harapan. Kemudian sebelum digunakan, peralatan diperiksa kebersihannya untuk mencegah kontaminasi dan memastikan keamanan kerja. Pengaturan suhu dan waktu oven yang tepat sangat krusial karena setiap jenis produk pastry memiliki kebutuhan yang berbeda. Penyesuaian yang akurat memastikan kualitas produk optimal.

3. Kotrol Kualitas Penyimpanan dan Penyajian

Prosedur penyimpanan yang tepat sangat penting untuk menjaga kualitas, keamanan dan kesegaran produk pastry. Untuk menjaga suhu chiller dengan cara suhu chiller dipantau dengan cara mencatat suhu di pagi dan malam hari dan pintu chiller dipastikan tertutup rapat untuk mencegah kerusakan produk. Kemudian cara menyimpan produk yang sudah dihias, dengan memasukkan produk segera ke chiller untuk menstabilkan krim atau hiasan, kemudian di wrapping sebelum disajikan. Suhu ideal 2°C-7°C diterapkan untuk menghambat

pertumbuhan bakteri. Kemudian sebelum disajikan, produk pastry dipastikan segar. Jika perlu, produk dihangatkan kembali dan penambahan garnish segar dan penggunaan wadah yang sesuai juga diterapkan untuk meningkatkan daya tarik visual.

5. Kendala Yang dihadapi Staf Pastry

Ada beberapa kendala yang dihadapi staf pastry yaitu:

1. Kendala bahan yang dimana bahan yang datang biasanya jumlahnya tidak sama, kemudian bahan yang dibutuhkan langkah. Ketersediaan bahan menjadi masalah yang harus diantisipasi

2. Peralatan tidak lengkap dan tidak memadai terkhususnya cetakan dan tray yang digunakan sangat sedikit ketika ada pesanan dalam jumlah besar. Sehingga peralatan yang tidak lengkap ini menjadi alasan yang harus diantisipasi agar kualitas produk yang dihasilkan bagus

3. Tempat penyimpanan yang sempit. Jadi tempat penyimpanan bahan ataupun hasil produk pastry digabungkan dengan penyimpanan bahan dari section lain, sehingga pada saat jumlah pesanan besar bingung mau disimpan dimana produk dan bahan ini.

Dapat disimpulkan bahwasannya ada beberapa faktor kendala yang dialami staf pastry. Oleh sebab itu, staf pastry dan manajemen resort perlu sama- sama menyadari adanya kendala yang sedang terjadi. Dan Adapun hasil wawancara yang harus dilakukan management untuk mengatasi kendala ini yakni memerlukan komunikasi yang efektif dengan manajemen, perencanaan yang matang, pengelolaan sumber daya yang efisien. Dengan mengatasi kendala ini, resort dapat

mempertahankan kualitas produk pastry, efisiensi produk dan kepuasan pelanggan.

6. Pembahasan

Hasil wawancara dengan lima informan salah satunya CDP di HARRIS Resort Barelang Batam. Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dan hasil penelitian ini fokus pada upaya mempertahankan kualitas produk pastry. Pada hasil penelitian ini mengarah pada pengelompokkan yaitu:

1. Kontrol Kualitas Bahan Baku
2. Kontrol Kualitas Proses Produksi
3. Kontrol kualitas penyimpanan dan penyajian.

I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan terkait dengan Upaya Mempertahankan Kualitas Produk Pastry di HARRIS *Resort* Barelang Batam, maka peneliti menyimpulkan yaitu :

1. Kontrol Kualitas Bahan Baku, dimana proses pengendalian kualitas produk dimulai dari tahap penyimpanan bahan baku. Penyimpanan yang dilakukan secara tepat dan sesuai standar akan sangat mempengaruhi kualitas akhir produk pastry.
2. Kontrol Kualitas Proses Produksi yang dimana pengendalian kualitas pada tahap produksi mencakup seluruh rangkaian proses, mulai dari persiapan bahan,

penakaran, hingga pengolahan dan penyimpanan produk jadi. Oleh karena itu, pengawasan menyeluruh selama proses produksi merupakan kunci utama untuk menghasilkan produk pastry yang berkualitas tinggi dan layak saji.

3. Kontrol Kualitas Penyimpanan dan Penyajian, yang dimana penyajian yang baik tidak hanya memperhatikan penampilan, tetapi juga mempertahankan kesegaran dan cita rasa produk hingga sampai ketangan konsumen. Dengan demikian tahap penyajian merupakan bagian penting dari kontrol kualitas akhir yang menentukan Kesan pertama pelanggan terhadap produk.

J. Saran

Setelah melakukan penelitian di HARRIS Resort Barelang Batam, maka dapat disarankan:

1. Bagi pihak HARRIS Resort Barelang Batam

Kepada pihak HARRIS Resort Barelang Batam terkhususnya pada staff bagian pastry section untuk lebih meningkatkan dan lebih mempertahankan kualitas produk pastry dengan mempertahankan proses produksi sesuai standar SOP yang sudah ada. Menciptakan produk-produk pastry yang unik dan menarik agar tamu puas dengan hasil kinerja pastry.

2. Bagi peneliti

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai upaya mempertahankan kualitas produk pastry dan judul yang berkaitan dengan

penelitian ini, diharapkan mampu menjelaskan Upaya Mempertahankan Kualitas Produk Pastry dengan lebih detail dan terperinci, supaya dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih mandalam.

DAFTAR PUSTAKA

Amanah, D. (2010). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan. *Keuangan dan Bisnis*, 71-72.

Andirani, N. D., Mulyantomo, E., & Widowati, S. Y. (2021). STRATEGI PENJUALAN ANEKA JAJANAN TRADISIONAL (STRATEGI PENJUALAN ANEKA JAJANAN TRADISIONAL). *Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 252-253.

Ardhani, & Wijayanti, A. (2016). Upaya Pastry Section Menjaga Kualitas Produk Bakery Di Hotel Eastparc Yogyakarta Nur Raga. *Jurnal Khasanah Ilmu*.

Aryunda, H. (2011). DAMPAK EKONOMI PENGEMBANGAN KAWASAN EKOWISATA KEPULAUAN SERIBU. *Perencanaan Wilayah dan Kota*, 2-5.

Aziz, Y., & Chock, N. V. (2012). The Role of Halal Awareness, Halal Certification, and Marketing Components in Determining Halal Purchase Intention Among Non Muslims in Malaysia: A Structural Equation Modelling Approach. *Journal International Food and Agribusiness Marketing*, 1-23.

- Bartono PH, S., & Ruffino E.M. (2005). Food Product Management di Hotel dan Restoran. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).
- Desmafianti, G., & Fauzzia, W. (2021). Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Kajian Pariwisata*, 43-48.
- Dr. Sunarmi. (2022). TEKSTIL UNTUK RESTORAN HOTEL. Yogyakarta : Jejak Pustaka.
- Fiani, M., & Japariato, E. (2012). ANALISA PENGARUH FOOD QUALITY DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ROTI KECIK TOKO ROTI GANEP'S DI KOTA SOLO. *MANAJEMEN PEMASARAN*, 1-5.
- Hasanah , F. T. (2020). KARAKTERISTIK WILAYAH DARATAN DAN PERAIRAN DI INDONESIA. *Geografi*, 1-7.
- Hitto, G., Seharja, S., & Rusmini, A. (2023). Potensi Bisnis Hotel sebagai Trend Staycation dalam Mendukung Pertumbuhan Sektor Pariwisata di Indonesia. *Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1-9.
- Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015). UPAYA FOOD & BAVERAGE PRODUCT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MAKANAN DI HOTEL GRAND ASTON. *Khasanah Ilmu*, 45-47.
- Iban, C., & Arismagita. (2017). The Fun Food Barbeque as a Product Innovation of the Food and Beverage Department, the Neo+ Awana Hotel, Yogyakarta. *Paeiwisata Terapan*, 54-57.
- Isdarmanto. (2016). Dasar- Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata. Yogyakarta: Penerbit Gerbang Media Aksara dan STiPrAm Yogyakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran . Jakarta: Erlangga.
- Lishanata, M. (2023). The Potential of Raw Materials and Manufacturing Processes on the Quality of Pastry Products at the Garuda Plaza Hotel. *Tourism, Hospitality and Culture Insight Journal*, 1-10.
- Neff, J. M. (1998). Grounded Theory: A Critical Research Methodology. In J. M. Neff, *Under Construction* (pp. 124-135). Utah: University Press of Colorado; Utah State University Press.
- Pariarti, & Hadi, D. P. (2021). Analisis Keberlangsungan Usaha Jajanan Tradisional Dalam Persaingan Usaha Dengan Jajanan modern Di Pasar Peterongan Kota Semarang. *Seminar Nasional Ke-Indonesia VI* .
- Putra, N. Y., & Widyarini, A. (2022). MENANGANI KEBERSIHAN AREA KITCHEN DAN KELENGKAPAN ALAT-ALAT MEMASAK DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER. *Jurnal Pariwisata, Bisnis Digital dan Manajemen*, 18-24.
- Putri, E. D. (2017). Buku Bahan Ajar Pastry and Bakery . Yogyakarta : DEEPUBLISH .

- Rahma, A. A. (2020). Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia. *Nasional Pariwisata*, 1-8.
- Ribeiro, F., Paturusi, S. A., & Prasiasa, D. O. (2018). KONDISI SUMBER DAYA MANUSIA PADA USAHA PERHOTELAN DI KOTA DILI, TIMOR-LESTE. *Master Pariwisata*, 284-287.
- Rusandi, & Rusli, M. (2020). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *STAI DDI Kota Makassar*, 1-5.
- Ryandi, A., & Oda. (2014). STANDAR PERALATAN PASTRY AND BAKERY SECTION DI HOTEL GRAND ROYAL PANGHEGAR BANDUNG. *Pariwisata*, 105-108.
- Saragih, M. G., Surya, E. D., & B, M. (2021). *Kajian Dasar Pariwisata*. Medan: Andalan.
- Sari, Y. P., & Nurrisati. (2018). KEMAS ULANG INFORMASI JAJANAN TRADISIONAL DI KABUPATEN PESISIR SELATAN. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 166-168.
- Subagjo, A. (2007). *Manajemen Pengolahan Kue dan Roti*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwithi, N., & Borham, C. E. (2008). *Akomodasi Perhotelan* (1 ed.). (D. Basuki, Ed.) Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Tangian, D., & Kumaat, H. (2020). *PENGANTAR PARIWISATA*.
- Wahyono, S. B., & Sari, S. R. (2020). DAMPAK PARIWISATA TERHADAP TATA RUANG PERMUKIMAN. *Arsitektur*, 1-4.
- Waryanta. (2016). INTEGRASI PENATAAN PERTANAHAN DALAM KERANGKA "PENATAAN WILAYAH PESISIR DAN LAHAN ATAS TERPADU". *Bhumi*, 1-12.
- Widyarini, A., Puspita, R., Candrasari, A., Purwanto, E. O., & Putra, N. Y. (2022). STRATEGI DAN PERANAN KITCHEN UNTUK MENINGKATKAN OPERASIONAL DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER THE HIVE CAWANG, JAKARTA TIMUR. *PARIWISATA BISNIS DIGITAL DAN MANAJEMEN*, 36-37.
- Winarno, R., & Yulianto, A. (2013). PERAN KINERJA DALAM PRODUK BERKUALITAS DI HOTEL SANTIKA PREMIERE YOGYAKARTA. *Jurnal Khasanah Ilmu*