

Seminar Hasil Penelitian Vokasi

SEMHA VOK

PERAN STRATEGIS PENDIDIKAN VOKASI DALAM MENGHADAPI REVOLUSI INDUSTRI 4.0

INDUSTRY 1.0

Mechanization, steam



INDUSTRY 2.0

Mass production



INDUSTRY 3.0

Automation, computers
and electronics



INDUSTRY 4.0

Cyber Physical Systems,
internet of things, networks



SEMHAVOK

Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma
Palembang - Sumatera Selatan

P-ISSN : 2654-5438



9 772654 543004

DAFTAR ISI

ANALISIS PROSEDUR PINJAMAN DANA KEMITRAAN OLEH BAGIAN PROGRAM KEMITRAAN DAN BINA LINGKUNGAN PT. PUSRI

Desi Novita Sari, Septiani Fransisca
Universitas Bina Darma - Palembang..... 1-10

ANALISIS KEDISIPLINAN KERJA PEGAWAI PADA PT. KERETA API INDONESIA (KAI) DIVISI REGIONAL (DIVRE) III PALEMBANG

Retno Febriyana Widyastuti, Trisninawati
Universitas Bina Darma – Palembang 11-17

PENTINGNYA PERALATAN KANTOR DALAM MENUNJANG AKTIVITAS KERJA PADA KANTOR KEMITRAAN DAN BINA LINGKUNGAN PT PUSRI PALEMBANG

Bella Indi Tania, Rini
Universitas Bina Darma – Palembang 18-25

SISTEM PENYIMPANAN ARSIP PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG

Umi Hardiyanti, Dina Melita
Universitas Bina Darma – Palembang 26-35

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG

Debby Diani Pertiwi, Hardiyansyah
Universitas Bina Darma – Palembang 36-43

ANALISIS KEBUTUHAN SARANA DAN PRASARANA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG

Laras Sati, Mukran Roni
Universitas Bina Darma – Palembang 44-50

SISTEM KEARSIPAN UNIT PENJUALAN PADA PT. SEMEN BATURAJA (PERSERO) TBK

Isya Kurnia, Merry Agustina
Universitas Bina Darma – Palembang 51-58

PELAKSANAAN PEMBERIAN SANTUNAN DALAM KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA PUTERA (PERSERO) CABANG SUMATERA SELATAN

Rizka Adhalia Permata, Irwan Septayuda
Universitas Bina Darma – Palembang 59-65

PERALATAN KANTOR PADA PT KERETA API INDONESIA DIVISI REGIONAL III PALEMBANG

Kartini Aprilia, Achmad Syarifudin
Universitas Bina Darma – Palembang 66-72

PENGARUH AKUNTABILITAS PUBLIK, PARTISIPASI MASYARAKAT DAN TRANSPARANSI KEBIJAKAN PUBLIK TERHADAP PENGAWASAN KEUANGAN DAERAH BENGKULU SELATAN

Citra Indah Merina, Verawaty, Afriza Yolantri
Universitas Bina Darma – Palembang 73-82

DETERMINAN PENERAPAN KONSERVATISME AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI INDONESIA

Muhammad Titan Terzaghi, Verawaty, Puspita Sari
Universitas Bina Darma – Palembang 83-91

DETERMINAN KETEPATAN WAKTU CORPORATE INTERNET REPORTING PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA

Verawaty, Ade Kemala Jaya, Siti Suzanna

Universitas Bina Darma – Palembang 92-102

STRATEGI PEMASARAN YANG DAPAT MENINGKATKAN DAYA TARIK KONSUMEN ATAU TAMU UNTUK MENGGUNAKAN JASA-JASA YANG ADA DI HOTEL DUTA SYARIAH PALEMBANG

Herlinda, Wiwin Agustian

Universitas Bina Darma – Palembang 103-107

MEKANISME KERJA WAITER DAN WAITRESS PADA DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM KAITAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI OPI INDAH HOTEL

Dhea Adelia, Poppy Indriani

Universitas Bina Darma – Palembang 108-112

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR WAITER/WAITRESS DALAM MENYAJIKAN PESANAN TAMU DI OPI INDAH HOTEL PALEMBANG

Atiyah, Wendy Liana

Universitas Bina Darma – Palembang 113-117

ANALISIS PENGORDERAN BARANG PADA DEPARTMENT KITCHEN HOTEL ARYADUTA PALEMBANG

Zhafira Suhary, Solahudin Arsyad

Universitas Bina Darma – Palembang 118-123

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) WAITER DAN WAITRESS DALAM MELAYANI TAMU DI AZZA HOTEL PALEMBANG

Septian Muhardi, M. Amiruddin Syarif

Universitas Bina Darma – Palembang 124-128

PENERAPAN STANDARISASI RESEP PASTRY DI HOTEL THE 101 PALEMBANG RAJAWALI

Dini Handayani, Andrian Noviardy

Universitas Bina Darma – Palembang 129-133

PERAN PASTRY SECTION DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK BAKERY DI HOTEL ARYA DUTA PALEMBANG

Mila Styorini, Heriyanto, Fitriasisuri

Universitas Bina Darma – Palembang 134-139

MEKANISME KERJA WAITER DAN WAITRESS PADA DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM KAITAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI OPI INDAH HOTEL

Devi Savira, Efan Elpanso

Universitas Bina Darma – Palembang 140-143

PERAN PASTRY SECTION DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK BAKERY DI HOTEL ARYA DUTA PALEMBANG

Mila Styorini¹, Heriyanto², Fitriasuri³

¹Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, milastyorini938@gmail.com

²Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, heriyanto@binadarma.ac.id

³Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, fitriasuri7878@yahoo.com

Abstract - collection was conducted In this study Pastry section Aryaduta Palembang. Research methods with qualitative descriptive analysis based on the theory and applied research in the field. The collection of data is used to obtain the particulars relating to the research through observation, interviews. From the results of research and discussion shows that performance of employees in the hotel pastry Aryaduta Palembang has been greatly support the smooth operation of the hotel. This is shown By the performance of employees pastry that can produce the highest quality products. All operations related to the pastry section went well and the employees working order in accordance with standard operating procedures that have been determined.

Keywords: pastry Section, Product, of employee

Abstrak – Pengumpulan data dilakukan di dalam studi ini bagian pastry Aryaduta Palembang. Metode penelitian dengan analisis deskriptif kualitatif berdasarkan teori dan penelitian terapan di lapangan. Pengumpulan data digunakan untuk memperoleh hal-hal khusus yang berkaitan dengan penelitian melalui observasi wawancara. Dari hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja karyawan di hotel pastry Aryaduta Palembang telah sangat mendukung kelancaran operasional hotel. Ini ditunjukkan oleh kinerja karyawan pastry yang dapat menghasilkan produk dengan kualitas terbaik. Semua operasi yang terkait dengan bagian kue berjalan dengan baik dan pesanan kerja karyawan sesuai dengan prosedur operasi standar yang telah ditentukan.

Kata kunci: bagian pastry, produk, pegawai

1. Pendahuluan

Dunia kepariwisataan di Indonesia telah tumbuh dan berkembang menjadi satu industri yang berdiri sendiri beberapa tahun terakhir ini. Perkembangan arus wisatawan asing yang datang ke Indonesia dari tahun ketahun menunjukkan peningkatan signifikan. Pariwisata merupakan industri yang bergerak di bidang jasa. Salah satu unsur pariwisata adalah akomodasi atau lebih sering dikenal dengan usaha perhotelan (*hospitality*). Akomodasi adalah tempat bagi seseorang tinggal sementara [1].

Dunia pariwisata di Palembang merupakan salah satu sektor andalan dalam kegiatan perekonomian di suatu daerah. Pariwisata saat ini menjadi semakin berkembang pesat, sebab melalui sektor pariwisata suatu daerah yang dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), melestarikan tawar hidup masyarakat dan memperluas kesempatan kerja dan melestarikan budaya daerah serta memelihara keindahan alam di suatu daerah. Kota Palembang yang terkenal dengan sebutan kota bumi sriwijaya yang merupakan salah satu wilayah tujuan yang menawarkan berbagai macam objek wisata baik objek wisata alam, wisata budaya dan religi, maupun wisata kuliner yang dimilikinya. Kota Palembang juga baru saja terpilih menjadi model olahraga nasional oleh kementerian pariwisata, karena kota Palembang sering menggelar event olahraga berskala nasional maupun internasional yang dilaksanakan di kawasan Jakabaring Sport City seperti SEA Games 2011, Islamic Solidarity Games. Asian Games yang akan dilaksanakan 08 agustus 2018 nanti. Dan banyaknya event nasional dan internasional yang diadakan di kota Palembang. Kota Palembang banyak destinasi wisata yang terkenal misalnya, Benteng Kuto Besak, kampung Al Munawar, Kampung kapitan, Monpera

Kreatif Corner, dan Taman Sky Part. Pemerintah Palembang ingin mengenalkan *destinasi* tersebut di warga negara yang akan datang berkunjung di Sumatera Selatan. Dengan terpilih nya Palembang menjadi Asean Games 2018 nanti berjalan dengan lancar dan tidak ada dalam kendala apapun. Perhotelan merupakan salah satu saran penunjang pariwisata yang bergerak di bidang usaha penginapan (kamar) sebagai produk utama dan juga menawarkan fasilitas-fasilitas lain berupa makanan (*food*) dan minuman (*beverage*). Hotel menanamkan modalnya pada industry perhotelan sehingga bermunculan hotel-hotel baru yang menawarkan fasilitas terbaik, sehingga menimbulkan persaingan yang semakin ketat antar hotel untuk menarik para tamu berkunjung dan menginap. Dalam hal ini, hotel dituntut menghasilkan produk dengan kualitas terbaik agar dapat memperoleh *profit* (keuntungan) semaksimal mungkin tanpa melupakan kenyamanan dan kepuasan para tamu, karena para tamu pasti ingin mendapatkan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan permintaan dan harapan mereka. Manajemen hotel berlomba menjadikan hotelnya yang dapat memenuhi kebutuhan tamu mereka. Pihak hotel berusaha menciptakan inovasi-inovasi produk pelayanan terbaik agar para tamu betah dan akan tetap memilih hotel tersebut ketika ia sedang berkunjung ke daerah tempat hotelnya berdiri, sebagai jenis promosi yang tidak banyak mengeluarkan biaya tetapi hasilnya sangat efisien. Persaingan hotel terjadi tidak saja pada level pelayanan juga fasilitas mendukung lain seperti bagian makanan dan minuman (*food and beverage*). *Food and beverage* mampu meraih omset terbesar kedua setelah pendapatan dari kamar, makanan dan minuman mampu memberikan cita rasa tersendiri kepada tamu ketika menikmati pelayanan di hotel.

Hotel yang menyediakan fasilitas makanan dan minuman biasanya memiliki divisi *pastry* (*cake and bread*). *Pastry setion* merupakan bagian yang bertanggung jawab menyediakan, membuat, menghias kue dan makanan penutup berupa *dessert*, *snack*, *cake*, dan *bread*. Bagi para pengelola hotel, kebutuhan untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik bagi para tamu dianggap sebagai sesuatu yang sangat vital. Masalah pada bagian *bakery* yang sering terjadi adalah kegagalan dalam menghasilkan produk seperti roti yang berkualitas hal ini disebut oleh pola karyawan tidak memahami aturan produksi yang diterapkan hotel. Untuk itu diperlukan tatanan kerja, pola atau aturan-aturan kerja standar yang jelas bagi karyawan bagian ini. Tatanan kerja yang diperlukan dalam suatu hotel dalam menghasilkan suatu produk yang standar. Pula memerlukan pengalaman yang memadai karena produk yang dihasilkan dapat digunakan sebagai tolak ukur kinerja karyawan dibagian ini. Adanya kinerja karyawan bagian *bakery* yang profesional yang menghasilkan produk yang berkualitas akan membantu hotel dalam membangun *image* melalui pelayanan yang memuaskan bagi tamu menikmati produk yang dihasilkan oleh *bakery*.

Hotel Aryaduta Palembang merupakan salah satu hotel bintang lima di kota Palembang yang terletak sangat strategis di pusat kota, yang mana dekat sekali dengan kantor pemerintahan perkantoran Bank dan pusat perbelanjaan terkenal di Palembang. Dengan terpilihnya Palembang menjadi Asean Games hotel Aryaduta berharap dunia pariwisata di Sumatra Selatan bisa di ketahui oleh berbagai manca negara. Menjelannya *asean games* banyak pembangunan hotel di palembang untuk menyelenggarakan asean tersebut, dan memuaskan bagi tamu yang akan datang atau berkunjung. Untuk Hotel Aryaduta Palembang banyak mempersiapkan banyak fasilitas buat tamu luar dengan pelayanan yang baik. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil judul “peran *pastry section* dalam meningkatkan kualitas produk bakery di hotel Aryaduta palembang”. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *pastry section* dalam meningkatkan kualitas produk bakery di Hotel Aryaduta Palembang

1.1 Penelitian Terkait

Peranan Bartender terhadap Kualitas Mocktail di The Kitchen Restaurant Hotel Aryaduta Medan [2]. Pelaksanaan Sop Pramusaji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran The Kitchen Hotel Aryaduta Medan [3]. TAYANGAN “WISATA KULINER” DAN KEPUASAN (Studi Korelasi Antara Motivasi Menonton Tayangan “Wisata Kuliner” di Trans TV Dan Kepuasan Penonton [4].

2 Metodologi Penelitian

2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah di bagian *pastry and bakery* di Hotel Arya Duta Palembang JL. POM IX, kompleks Palembang Square Mall, lorong pakjo, ilir barat I Palembang, Sumatra Selatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Berikut adalah beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Observasi, yang pengamatan secara langsung oleh penulis dari objek yang diteliti pada instansi terkait dengan melihat kualitas di Hotel Aryaduta Palembang, dan penulis amati pada waktu *job trenning* di Hotel Aryaduta Palembang.
2. Wawancara, melakukan pertanyaan langsung kepada pihak pimpinan *department pastry and bakery* atau yang bertugas di bagian *pastry and bakery* yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis hadapi.
3. Studi Kepustakaan, Akomodasi adalah tempat bagi seseorang tinggal sementara [1]. Stadar *profesionalisme* dalam dunia perhotelan bergantung dari devisi masing-masing dalam hotel. Secara garis besar yang dituntut dalam menjaga profesionalisme sesuai dengan teori yang dikembangkan [5]. *profesionalisme* adalah “suatu sikap mental dimana seseorang secara bulat *stick to profession*, yaitu menghayati apa yang menjadi profesinya serta menguasai secara penuh segala aspek didalamnya” [5].

3. Hasil dan Pembahasan

1. Ruang lingkup *pastry and bakery* di hotel Aryaduta Palembang
Pastry section di hotel Aryaduta Palembang berperan aktif dalam menunjang kelancaran operasional hotel. Kondisi saat ini diciptakan untuk meningkatkan pendapatan hotel dengan menjual produk-produk berkualitas yang dihasilkan bagian *pastry and bakery*. Peran *pastry and bakery* di hotel Aryaduta Palembang adalah dengan menyediakan dan menyiapkan berbagai macam roti, kue, dan aneka jajanan pasar untuk *breakfast*, *luch*, dan *dinner*. Sesuai keinginan manajemen hotel, hal ini digunakan untuk membangun *positioning* hotel di masyarakat yang memiliki ciri khas dengan berbagai macam makanan tradisional Indonesia. *Pastry* juga menangani *event* yang menyajikan menu *coffe break* untuk berbagai macam sesuai dengan pesanan tamu diluar hotel walaupun tamu tidak menginap namun dapat melakukan pesanan berbagai produk *pastry and bakery* di Aryaduta Palembang. Menyediakan semua pesanan sesuai dengan yang dibutuhkan tamu adalah peran utama di *pastry and bakery*. Apabila tamu merasa puas dengan semua pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel, maka keuntungan diraih sehingga operasional hotel dapat terjaga dan kelangsungan hidup usaha berjalan dengan baik.
2. Jenis-jenis olahan di *pastry and bakery*
 - a. Olahan *pastry*

Dalam mengelolah makanan yang merupakan makanan penutup atau *dessert* dikelola oleh suatu bagian di dapur yang disebut *pastry*. *Pastry* tidak hanya mengolah kue tapi juga mengolah puding, *snack*, *cokelat* dan lain-lain. Produk-produk dibuat dibagian *pastry* adalah sebagai berikut.

 - 1) *Cakes*

Cakes dibuat dari campuran krim, buah-buahan dan bahan lainnya, *cakes* bisa disajikan dalam keadaan dingin. Contohnya *blackfores*, *tiramisu* dan berbagai macam jenis mouse dan lain-lain. *Cakes* sendiri memiliki beberapa klasifikasi, diantaranya sebagai berikut.

 - a) *Sponge cake*, adalah jenis *cake* yang sangat populer karena relative mudah membuat *sponge cake* merupakan adonan pengocokan putih telur secara terpisah, telur dicampur dengan bahan-bahan kering sedangkan putih telur dikocok dengan gula sampai kaku dan kemudian dimasukan kedalam adonan kuning telur, kemudian dibakar,
 - b) *Butter cake* dikenal dengan pengkremkan lemak. Proses pembuatan *butter cake* diawali dengan pengocokan mentega hingga pucat dan lembut, lalu telur dimasukan satu persatu sambil dikocok, kemudian bahan-bahan dimasukan kedalam adonan.
 - 2) *Cookies*

Cookies adalah jenis kue-kue kering yang berukuran kecil dalam berbagai macam rasa. Biasanya disajikan pada saat minum teh atau *tea times*. *Cookies* dibuat dari campuran tepung, telur, gula, lemak dan buah-buahan kering, kacang-kacang atau cokelat ditambah berbagai macam rasa. Contoh *cookies* yaitu *choco chip*, *almond cookies* dan lain-lain.

Roti saat ini merupakan makanan yang sudah sangat di kenal luas di masyarakat dan berkembang pesat. Perkembangan sejarah roti konon merupakan perjalanan yang sangat panjang yang di mulai sejak 10.000 -12.000 tahun yang lalu. Dari catatan sejarah roti berkembang dari daerah mesopotamia dan mesir, saat manusia mengetahui cara mengkonsumsi gandum. Pada awalnya mereka mengkonsumsi gandum secara langsung, namun setelah ditemukan cara yang lebih baik yaitu dengan di lumat dengan air menjadi pasta serta di panaskan di atas api dan di keringkan, maka sejak itu sejarah roti mulai. Teknik membuat roti seperti ini masih di kembangkan hingga saat ini di berbagai negara walaupun dengan teknologi yang beragam.

b. Klasifikasi produk Bakery

Produk bakery merupakan olahan makanan yang sangat di kenal di masyarakat, yang terbuat dari bahan dasar tepung terigu, *yeast*, garam, *margarine* tepung, air dan bahan lainnya, baik dalam bentuk adonan beragi (*yeast raised dough*) maupun dalam bentuk adonan pasta (batter) dan melalui proses pengovenan. Perbedaan dari tipe jenis adonan dan proses pembuatan ini, yang menjadikan produk *bakery* dapat di golongankan dengan 4 klasifikasi besar.

1) Roti (Bread)

Jika di lihat dari bahan yang di gunakan dan presentase bahan dalam resep maka roti dapat didefinisikan sebagai makanan yang terbuat dari bahan utama: tepung terigu, *yeast*, garam dan air serta bahan tambahan lain seperti gula, margarin, telur, susu dan lainnya. *margarine* dengan prosentasi tinggi dalam resep yang biasanya pada kisaran di atas 10% di hitung dari berat terigu yang di gunakan. Sedangkan *lean dough* adalah roti yang di buat dengan adonan dengan gula dan margarin dalam resep dengan prosentase di bawah 10%.

2) Roti manis

3) Roti manis adalah jenis roti yang mempunyai cita rasa manis yang menonjol serta bertekstur empuk (soft) dengan atau tanpa isian. Roti manis ini di lihat dari adonannya termasuk dalam kategori *rich dough* (adonan dengan kadar gula dan *margarine* lebih dari 10%,

4) Roti tawar

Roti tawar adalah jenis roti yang umumnya memiliki warna putih dengan kandungan gula dan lemak rata-rata di bawah 10% dan bertekstur empuk (soft)

3. Upaya meningkatkan kualitas produk

Didalam suatu hotel, strategi dalam bekerja sangat diperlukan untuk menghasilkan kualitas produk yang sangat berpengaruh terhadap operasional kerja karyawan. Strategi yang digunakan untuk menghasilkan produk terbaik bagi *pastry and bakery*.

- a. Mengidentifikasi bahan-bahan dengan kualitas terbaik untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan *standart recipe*.
- b. Menggunakan peralatan yang bagus yang menghasilkan produk terbaik.
- c. Menyiapkan bahan yang digunakan jangan sampai bahan tidak tersedia pada saat proses produksi. Yaitu dengan cara proses perencanaan, melihat bahan di store saat pembuatan.
- d. Mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang tersebut. Dengan pelatihan di bidang *pastry and bakery*.
- e. Mempertahankan kualitas dari produk *pastry and bakery*.
- f. Dengan mengevaluasi apa keluhan dan masalah pada permasalahan tersebut.
- g. Menjaga kekompakan tim yang baik antar sesama karyawan *pastry and bakery* dan jangan ada komplik antar tim.

-
- h. Menerima kritik dan saran dari tamu dan karyawan hotel memperbaiki kualitas produk. Ada kotak saran dan juga ada form disetiap kritik tersebut.
 - i. Melakukan inovasi baru sesuai dengan trend saat ini. Misal dengan inovasi resep-resep baru. Berbagai macam strategi yang telah dilakukan karyawan *pastry and bakery* di Aryaduta Palembang guna menghasilkan produk yang berkualitas telah direspon positif oleh para tamu. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan tamu yang merasa senang dengan produk yang telah dihasilkan hotel Aryaduta. Strategi karyawan *pastry and bakery* dalam menjaga kualitas produk yang sangat diperlukan karena dengan cara mempertahankan kualitas dari produk yang telah dihasilkan *pastry and bakery* itu sendiri dapat memahami seberapa baik produk yang dibuat sehingga dapat digunakan sebagai evaluasi kerja dimasa yang akan datang dan sebagai perbandingan antara produk sendiri dengan produk hotel lain. Salah satu produk unggulan Aryaduta Palembang dari *pastry and bakery* adalah jajanan pasar merupakan sajian yang selalu dijaga kualitasnya dan dipertahankan keberadaannya karena dijadikan sebagai Strategi karyawan *pastry and bakery* untuk menjaga kualitas produk dilakukan dengan cara:
 - 1) Mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang telah dihasilkan.
 - 2) Mengembangkan ilmu pengetahuan tentang *pastry and bakery*.
 - 3) Menerima kritik dan saran dari para tamu dan karyawan dan tercapainya kualitas produk yang baik. Ada kotak saran dan juga ada form disetiap kritik tersebut.
4. Langkah menjaga kepuasan tamu
- Kepuasan tamu dapat ditentukan oleh dua faktor yaitu, adanya variasi dalam menu *pastry and bakery* serta kualitas produk yang dihasilkan. Produk-produk yang dihasilkan dan disesuaikan berdasarkan standart yang telah ditentukan. Untuk bagian bakery, ruang lingkup kegiatan bertanggung jawabnya meliputi bermacam-macam *cake, bread, cookies, dessert*, dan jajanan pasar. Produk yang dihasilkan adalah produk yang setiap hari dibuat *pastry and bakery* produk yang dibuat berdasarkan pesanan tamu hotel. Tamu hotel memperoleh kepuasan karena dimitivasi oleh beberapa hal yakni jenis makanan yang sesuai dengan nominal uang yang keluar dengan asumsi semakin tinggi harga makanan akan semakin baik kualitasnya, rasa makanan sesuai dengan selera yang dikehendaki, pelayanan yang cepat, tepat, sopan dan ramah akan membantu tamu merasa nyaman. Untuk mencapai kepuasan yang diinginkan oleh setiap tamu, Chef di Hotel Aryaduta Palembang melakukan hal-hal sebagai berikut.
- a. Meningkatkan skill atau ilmu pengetahuan yang luas tentang kue, roti dan jajanan pasar.
 - b. *Performance* atau penampilan dari yang meliputi kerapian, kebersihan, pakaian serta tidak bau keringat, mulut, kebersihan diri atau *grooming* dan selalu membiasakan untuk mencuci tangan sebelum atau sesudah bekerja.
5. Permasalahan dan penanganan di *pastry and bakery*
- Selama tiga bulan mengadakan praktek kerja lapangan di hotel Aryaduta pada bagian *pastry and bakery*, penulis mendapat banyak pengalaman yang baik dan ada juga pengalaman yang kurang baik. Masalah yang sering dihadapi di dapur *pastry* adalah seringnya terjadi barang kosong, terutama ketika mereka hendak mengerjakan pesanan dari pembeli. Hal ini tentu menghambat pekerjaan dan tentu tidak efisien waktu dan berujung pada penundaan pekerjaan berikutnya. Terkadang barang yang kosong adalah barang-barang yang vital, seperti tepung terigu, gula pasir, mentega. Ini tentu sangat tidak efektif dan merugikan perusahaan, seharusnya mereka dapat menerima pesanan tetapi karena kosongnya barang terpaksa menolak pesanan. Masalah lain yang juga dihadapi *pastry section* adalah terkadang pada saat event di hotel meningkat, yang bekerja pada shift itu mengalami kekurangan *associate* sehingga *associate* yang mendapatkan *day off* pada saat itu harus masuk untuk mempercepat laju kerja agar mencapai target.
- a. Mengutamakan keselamatan dan keamanan kerja (K3). Dengan memakai sepatu anti minyak atau (*oil resistant*) supaya tidak terpeleset dan terjatuh ke lantai karena minyak.
 - b. Selalu berfikir positif bahwa sesuatu yang akan dikerjakan akan berjalan baik. Menjaga kekompakan tim dan komunikasi yang baik antar sesama karyawan sehingga dapat bekerja dengan baik.
6. Profesionalisme kinerja *pastry and bakery*
-

Untuk menjadi profesional memerlukan proses panjang, profesional hanya dapat dicapai oleh mereka yang benar-benar mencintai profesinya dan secara total bersatu dengannya, dan ini dibuktikan dengan kesetiaan dan loyalitas terhadap profesi tersebut. profesionalisme adalah “suatu sikap mental dimana seseorang secara bulat *stick to profession*, yaitu menghayati apa yang menjadi profesinya serta menguasai secara penuh segala aspek didalamnya” [5]. Secara garis besar profesional adalah menguasai secara penuh profesi dan ahli disegala aspeknya. Standar profesionalisme dalam dunia perhotelan bergantung dari divisi masing-masing dalam hotel. Secara garis besar yang dituntut dalam menjaga profesionalisme sesuai dengan teori yang dikembangkan [5], yaitu:

- a. *Positive attitude towards the jobs*, pekerja *food prodak* dituntut untuk bekerja efisien, cepat, rapi dan mengutamakan keselamatan kerja.
- b. *Staying power*, yaitu kemampuan untuk pekerja keras dengan stamina yang baik, mampu berdiri untuk waktu yang panjang, serta irama kerja yang mungkin menonton dan membosankan.
- c. *Ability to work with people*, kemampuan bekerja sama dengan banyak orang.
- d. *Eagerness to learn*, berkembangnya teknologi *food and beverage* makan dituntut agar belajar sebanyak mungkin dan sepanjang waktu.
- e. *Experience*, pengalaman sebagai bekal untuk menjadi profesional. Pengalaman diperoleh dengan latihan, bekerja, serta belajar dan terus belajar.
- f. *Dedication to quality*, seorang *food handle* selalu berdedikasi pada pencapaian kualitas makanan secara optimal, meskipun untuk itu seorang harus mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran.
- g. *Good understanding of the basic*, paling prinsip adalah menguasai dasar-dasar cara memproduksi makanan.

5. Kesimpulan dan Sara

5.1 Kesimpulan

Hotel Aryaduta Palembang merupakan salah satu hotel berbintang lima di Kota Palembang. Jika dilihat dari klasifikasinya, hotel Aryaduta Palembang mempunyai *pastry* sendiri yang bertugas memproduksi berbagai jenis hidangan *dessert*, meliputi; *cake, bread, cookies, ice cream, candy* dan hidangan *dessert* lainnya. Dalam meningkatkan kualitas produknya, *pastry section* hotel Aryaduta Palembang menetapkan tiga standar operasional prosedur meliputi;

1. standar penyimpanan
2. standar penggunaan alat
3. standar operasional karyawan.

Berbagai jenis produk yang dihasilkan *pastry* hotel adalah; *Cake, Pie, Cookies, Soft roll bread., Hard roll, Prastel bread, Sweet bread, Toast, Croissant, dan Danish*. Dalam operasionalnya *pastry section* menghadapi beberapa kendala utama, yakni bahan baku, serta kurangnya pelatihan informal dibidang *pastry* bagi karyawan.

Referensi

- [1] A. Sugiarto, Analisa Pengaruh Beta, Size Perusahaan, DER dan PBV Ratio Terhadap Return Saham. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 3(1), 2011.
- [2] D.N. Wulandari, Peranan Bartender terhadap Kualitas Mocktail di The Kitchen Restaurant Hotel Aryaduta Medan, 2018.
- [3] N.F. Munthe, Pelaksanaan Sop Pramusaji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran The Kitchen Hotel Aryaduta Medan, 2018.
- [4] M.Y. Arifianto, M. Y, *TAYANGAN “WISATA KULINER” DAN KEPUASAN (Studi Korelasi Antara Motivasi Menonton Tayangan “Wisata Kuliner” di Trans TV Dan Kepuasan Penonton dikalangan Mahasiswa AMPTA Yogyakarta Tahun Ajaran 2008)* (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret), 2010.
- [5] P.H. Bartono, Pengantar Pengolahan Makanan, 2000.