

STRATEGI DALAM PENINGKATAN OLAHAN PASTRY DAN BAKERY DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER THE HIVE CAWANG JAKARTA TIMUR

Eko Obi Purwanto^{1*}; Jesica Yopi Anggraeni²; Ati Candrasari³; Ratna Puspita⁴; Nova Yudha Andriansyah Putra⁵,

Program Studi Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{1,2,3,4,5}
Universitas Nusa Mandiri^{1,2,3,4,5}
<https://nusamandiri.ac.id>

ratpus567@gmail.com^{1*}, chandrasari04@gmail.com³, obyeko@gmail.com⁴, nova.noy@nusamandiri.ac.id⁵

Abstract—Food and Bakery is one of the departments in the F&B product in a hotel which is a place where various processed cakes and breads are processed which guests will enjoy. A baker must have a disciplined, agile, creative attitude and must always innovate. to always develop existing preparations into new products so that customers or connoisseurs of pastry and bakery preparations are increasingly interested and want to try these processed products, especially since processed pastry and bakery products are always a dessert. To find out the efforts to improve pastry and bakery products at the Best Western Premier Hotel The Hive Cawang, East Jakarta, the researchers conducted research directly to the hotel. The research method used to conduct this research was descriptive qualitative analysis. The results of this study, the researchers concluded that in the processing of pastry and bakery every employee, both staff and deily workers, must follow existing management standards and recipes, both good quality raw materials, dosage, and processing techniques that aim to produce processed pastry and bakery products that are of good quality and in accordance with the standards that have been set so that there are more efforts to improve processing related to F&B at the hotel.

Keywords: Strategy, improvement, hotel, F&B

Abstrak— Food dan Bakery adalah salah satu departemen yang ada di dalam F&B froduct di sebuah hotel yang merupakan tempat dimana pengolahan olahan aneka kue dan roti yang nantinya akan di nikmati oleh para tamu, Seorang baker harus memiliki sikap yang disiplin, cekatan, kreatif dan harus selalu berinovasi untuk selalu mengembangkan olahan yang sudah ada menjadi hasil product baru sehingga para customer atau penikmat olahan pastry dan bakery semakin tertarik dan ingin mencoba hasil olahan tersebut apalagi hasil olahan pastry dan bakery selalu menjadi makanan penutup. Untuk mengetahui upaya peningkatan olahan pastry dan bakery di Hotel Bast Western Premier The Hive Cawang, Jakarta timur, peneliti melalukan penelitian secara langsung ke hotel tersebut adapun metode penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini, peneliti menyimpulkan dalam pengolahan pastry dan bakery setiap kariawan baik itu staf maupun deily worker wajib mengikuti standar pengolahan dan recipe yang ada baik itu bahan baku yang berkualitas baik, takaran, dan teknik pengoahan yang bertujuan untuk menghasilkan olahan pastry dan bakery yang berkualitas baik dan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan sehingga terdapat upaya lebih dalam meningkatkan olahan terkait F&B pada hotel tersebut.

Kata Kunci: Strategi, peningkatan, hotel, F&B

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu tempat yang menyediakan pelayanan jasa untuk tamunya, tempat ini sendiri berperan penting dalam melayani seluruh keinginan tamunya atau pelanggan terkait penginapan serta makanan dikarekan hotel merupakan salah satu usaha industri dibidang jasa. Adapun usaha hotel yang

terbilang sukses yaitu yang dapat dilihat dari pencapaian target yang dapat diperoleh oleh hotel tersebut (Rahmadani & Ibrahim, 2022).

Food and Beverage produk merupakan salah satu departmen di hotel yang mengatur semua makanan dengan skala yang cukup besar, yang mempunyai tanggung jawab khusus karena sebuah departemen yang ada di bawah naungan suatu hotel dalam penghidangan atau

pengelolaan makanan serta minuman yang memiliki tanggung jawab mengelola bahan makanan yang dikreasikan sehingga menciptakan berbagai jenis olahan makanan dengan rasa yang bisa di nikmati. Menciptakan ciri khas makanan dari segi rasa, olahan, penampilan makanan tersebut serta bertanggung jawab atas kesehatan makanan yang di olah harus memiliki standart kesehatan yang telah di tentukan.

Selain itu Food and Beverage departement merupakan bagian hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional (Hendriyati & Santoso, 2021).

Pastry merupakan salah satu bagian atau Section yang tergabung kedalam *Food and Beverage* Product yang memiliki tanggung jawab untuk mengolah berbagai jenis makanan yang seperti traditional cake, chocolate, pudding, cookies dan dessert. Klasifikasi dari Cake meliputi seperti Chiffon cake, sponge cake, butter cake dan genoise cake (Octaviani & Harto, 2021). Selain itu, pada penelitian (Syawalani, Nurlena, & Gusnadi, 2019)

Pastry adalah hal-hal yang berhubungan dengan berbagai jenis kue, termasuk di antaranya adalah rototian (bread), cake, biscuit, juga berbagai jenis kue yang terbuat dari berbagai adonan cair atau adonan lunak (batter) yang dikenal dengan paste sehingga akan dikenal produk seperti choux pastry, maccarone, pudding, chocolate, dan lain sebagainya. Pastry adalah hal-hal yang berhubungan dengan berbagai jenis kue, termasuk di antaranya adalah rototian (bread), cake, biscuit, juga berbagai jenis kue yang terbuat dari berbagai adonan cair atau adonan lunak (batter) yang dikenal dengan paste sehingga akan dikenal produk seperti choux pastry, maccarone, pudding, chocolate, dan lain sebagainya

Peranan pastry sendiri ialah sebagai penyuplai segala jenis hidangan penutup terutama ketersediaannya pada saat *breakfas*, hal ini menjadi catatan dikarenakan lebih banyak tamu yang memilih untuk tidak mengkonsumsi olahan asian seperti nasi pada saat breakfas (Andriani & Sulistyani, 2020).

Pastry sendiri merupakan serangkaian bahan yang diolah menjadi suatu hasil makanan, adapun olahan (KKBI, 2022) memiliki arti dalam kelas adjektiva atau kata sifat sehingga olahan dapat mengubah kata benda atau kata ganti, biasanya dengan menjelaskannya atau membuatnya menjadi lebih spesifik.

Jadi dapat di simpulkan bahwa upaya peningkatan olahan pastry dan bakery adalah usaha yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas suatu olahan pastry dan bakery yang sudah ada menjadi lebih baik lagi, sehingga dengan hasil dari peningkatan tersebut dapat menjadikan bentuk olahan pastry dan bakery menjadi daya Tarik bagi para customer

Pada penelitian (Sukawati, Widiastini, & Rahmawati, 2019) dengan judul Meningkatkan Kualitas Produk Pastry Di Anantara Seminyak Bali Resort Melalui Pengolahan Bahan Baku, adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui produk pastry yang di jual di hotel Anantara Seminyak Bali Resort dan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas produk pastry di hotel Anantara Seminyak Bali Resort. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi produk pastry yang dijual di hotel Anantara Seminyak Bali Resort adalah rendahnya penjualan produk pastry dan bahan baku untuk pembuatan kue. Strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas produk pastry di hotel Anantara Seminyak Bali Resort adalah membuat inovasi baru yang membuat keunikan di setiap penyajian, hygiene dan sanitasi, serta menjaga dan meningkatkan kualitas makanan.

Adapun pada penelitian (Ardhani & Wijayanti, 2016) mengenai Upaya Pastry Section Menjaga Kualitas Produk Bakery Di Hotel Eastparc yang mengalami kendala utama diantaranya bahan baku yang relative mahal, kondisi oven room yang sangat panas, serta kurangnya pelatihan informal dibidang pastry bagi karyawan.

Hal ini menunjukkan bahwa kendala seperti ini dapat saja terjadi pada beberapa hotel. Permasalahan tersebut juga terjadi pada penelitian (Ridha, 2022) terkait Standar Operasional Prosedur pastry dan penerapan Standar Operasional di pastry dengan di latar belakang oleh ketidak memikirkan tentang adanya departement pastry and bakery karena hot kitchen lebih penting serta memiliki fungsi lebih besar untuk menyediakan makanan utama.

Adapun (Suhendro, 2016) , diketahui bahwa penggunaan butter di Hotel Grand Aston Yogyakarta cukup tinggi, hal tersebut berbanding terbalik dengan ketersediaannya, dimana butter juga dibutuhkan oleh semua section F&B. Padahal request order hanya diminta pada pastry section. Keterbatasan butter tentu saja mempengaruhi kualitas produk. Untuk mensiasatinya maka pihak Hotel Grand Aston Yogyakarta melakukan strategi substitusi butter

dengan oil pada produk traditional, dan hasilnya diketahui baik

Terkait hal diatas, diperlukan analisa yang dibutuhkan untuk melihat pada bagian mana yang harus diperbaiki dan ditingkatkan untuk memenangkan customer atau konsumen, hal ini selaras dengan penelitian (Gulla, Oroh, & Roring, 2015) yang membahas terkait analisa harga, promosi serta kualitas pelayanan pada sebuah hotel.

Berdasarkan hal diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan berfokus pada bagaimana strategi dalam Peningkatan olahan Pastry dan Bakery di Hotel Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur, seperti pada penelitian (Yulianto & Novitasari, 2016) yang menjelaskan bahwa cukup berpengaruh salah satunya peranan pastry section dalam meningkatkan pendapatan pada sebuah hotel, hal ini membuktikan bahwa meningkatkan kualitas food & bakery merupakan salah satu langkah dalam mendukung kualitas pelayanan hotel.

BAHAN DAN METODE

Metode Penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif itu sendiri penelitian yang dilakukan dengan cara menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa pengamatan mengenai masalah yang diteliti dan terjadi di lapangan. Sehingga dengan melakukan penelitian tersebut menghasilkan laporan yang diinginkan atau diperlukan untuk melakukan atau mengerjakan penelitian yang sudah direncanakan.

Adapun teknik pengambilan data dalam penelitian ini yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Library

Pada tahap ini penulis melakukan pencarian sumber data yang dapat mendukung penelitian yang mana isi dari sumber tersebut sesuai dengan permasalahan yang ada pada penelitian ini. Adapun sumber literatur yang diambil atau digunakan oleh peneliti yaitu seperti buku, jurnal atau karya ilmiah sejenis.

2. Wawancara

Pada proses ini, peneliti melakukan proses tanya jawab atau wawancara dengan salah satu staff yang merupakan DW (Daily Working) yaitu bapak Mario serta Chef De'partie yang bernama bapak Rizal. Adapun pertanyaan-pertanyaan yang

peneliti ajukan meliputi analisa *food and bakery* pada hotel Best Western Premier The Hive Cawang Jakarta Timur.

3. Observasi.

Observasi yang dilakukan saat peneliti sedang on the job training di hotel Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur pada bagian pastry dan bakery dari tanggal 4 September 2021 sampai dengan 4 Maret 2021. Kemudian dengan metode observasi ini dilakukan metode pengamatan langsung dan pengambilan informasi sebanyak – banyak nya di kitchen.

4. Dokumentasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca resep dari buku resep yang ada di Best Western Premier The Hive serta dari buku- buku literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Best Western International berkantor pusat di Phoenix, Arizona, Amerika Serikat, merupakan suatu brand hotel swasta dengan jaringan global yang terdiri lebih dari 4,400 hotel independen dioperasikan di lebih dari 126 negara dan teritori di seluruh dunia. Sebagai salah satu pionir industri sejak tahun 1946, Best Western International menawarkan tiga tingkat brand yang berbeda:

-mid scale: BEST WESTERN CORE (setara bintang 3 dan 4)

-upscale : BEST WESTERN PLUS (setara bintang 4)

-luxury : BEST WESTERN PREMIER (setara bintang 4+ dan 5)

Dengan tiga brand tersebut, jaringan hotel Best Western mampu untuk memenuhi kebutuhan setiap wisatawan bisnis atau liburan.

Best Western International, Inc. memiliki merek Best Western Hotels & Resorts, yang dilisensikan ke lebih dari 4.500 hotel di seluruh dunia. Waralaba ini, dengan kantor pusat di Phoenix, Arizona, memiliki lebih dari 2.000 hotel di Amerika Utara. Merek ini didirikan oleh M.K. Guertin pada tahun 1946. Hingga bulan Mei 2019, David Kong merupakan presiden dan CEO Best Western, sementara Dorothy Dowling merupakan direktur pemasaran.

Hotel Best Western Premier The Hive memiliki banyak keunggulan. Selain lokasinya yang strategis, yaitu dekat dengan Bandar Udara Halim Perdana Kusuma dan Taman Mini Indonesia Indah, Best Western Premier The Hive

juga memiliki fasilitas hotel yang lengkap dengan layanan premier. Diantaranya adalah berupa penyediaan welcoming refreshment berupa penganan ringan dan welcome drink dan juice yang variatif di area lobby, bebas koneksi internet 24 jam, bebas konsumsi minibar, bebas menelepon sesama area lokal, serta didukung dengan adanya alat-alat elektronik modern di dalam setiap kamar. Sehingga para tamu akan mendapatkan sensasi pengalaman yang berbeda. Dioperasikan Best Western International, Salah satu faktor penentu kesuksesan investasi kondotel adalah pemilihan operator hotel yang tepat, oleh karena itu PT Wika Realty memilih Best Western International untuk mengelola Hotel Best Western Premier The Hive.

Best Western International sendiri adalah jaringan hotel terbesar di dunia. Menyediakan dukungan pemasaran, reservasi dan operasional kepada lebih dari 4.100 hotel anggota yang dimiliki dan dioperasikan secara mandiri di 100 negara dan teritori di seluruh dunia. Sebagai salah satu pionir industri sejak tahun 1946, Best Western telah berkembang pesat menjadi sebuah ikon merek yang menjadi tuan rumah dari 400.000 orang tamu setiap malamnya

Best Western Premier The Hive adalah akomodasi yang menyediakan jasa penginapan terdiri atas beberapa tipe kamar seperti Superior (84 kamar), Deluxe (28 kamar), Super Deluxe (42 kamar), Corner Suite (28 kamar), Junior Suite (8 kamar), dan Premier Suite (1 kamar), restoran dan bar (jasa pelayanan makan dan minum), Jasa sewa meeting room, Jasa penyewaan kolam renang (Swimming pool), Spa (Jasa pijat atau massage), Tempat Gym.

1. Pengelolaan Pastry dan Bakery di Hotel Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur.

Pengolahan pastry dan bakery di Hotel Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur yaitu suatu proses pembuatan aneka olahan pastry dan bakery yang dilakukan di kitchen pastry dengan peralatan khusus yang sudah tersedia. Dengan teknik atau cara pengolahan yang sudah sesuai dengan SOP dan resep yang ada, proses pengolahan pastry dan bakery dilakukan setiap hari dengan menu yang berbeda-beda untuk menjaga kualitas kesegaran olahan tersebut dan membuat tamu yang menyantap tidak bosan dengan hidangan yang disediakan, dimulai dari penyiapan bahan-bahan sesuai menu olahan yang akan di buat seperti tepung, butter, margarin, gula, perisa makanan, pengembang, pewarna dan bahan lainnya sampai proses pengolahan yang semua

kegiatannya selalu memperhatikan hygiene untuk menjaga kualitas makanan di mulai dari penimbangan, pencampuran bahan atau pembuatan adonan, pembentukan, proses proofing, proses pematangan, garnish, hingga plating dan akhirnya dapat di sajikan dan dinikmati para tamu.

Olahan pastry dan bakery yang di buat sangat beraneka ragam dari mulai aneka macam roti, cake, pudding, bread biter pudding, macam-macam makanan tradisional dan aneka macam olahan pastry dan bakery lainnya.

Terdapat beberapa proses yang dilakukan dalam pembuatan pastry pada hotel tersebut, dimulai dari penimbangan atau penentuan takaran yang di lakukan untuk menentukan jumlah takaran dengan benar, pencampuran yaitu proses yang bertujuan untuk menyatukan bahan, pembentukan yaitu proses yang dilakukan untuk membentuk yang bertujuan memberikan kesan menarik dan berbeda di setiap bentuknya, proofing yaitu proses yang dilakukan untuk mengaktifkan ragi dalam adonan yang di buat dengan memberikan atau mendiarkannya beberapa lama, proses pematangan yaitu proses yang dilakukan untuk mematangkan suatu adonan atau bahan dengan cara mengoven, menggoreng, memanggang, mengukus dan masih banyak lagi. Garnish yaitu proses yang dilakukan untuk menghias atau mempercantik makanan, plating yaitu proses penempatan pada piring atau wadah yang nantinya akan di set up atau di hidangkan.

2. Upaya Peningkatan Olahan Pastry dan Bakery di Hotel Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan olahan pastry dan bakery di Hotel Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur dengan cara menjaga kualitas dan kuantitas yaitu hal yang bisa dihitung secara baik dengan bentuk tolak ukur, juga jumlah dan suatu hal yang tidak bisa dihitung secara pasti, sehingga tidak memiliki nilai yang pasti tentang tolak ukur seperti bahan yang di gunakan, selalu berkreasi dengan mengembangkan kreatifitas yang dimiliki dan berinovasi pada olahan pastry dan bakery yang telah ada memberikan varian rasa baru, bentuk yang unik, warna yang menarik dan topping yang beraneka ragam sehingga selalu memberikan kesan yang lebih menarik dan membuat customer semakin tertarik untuk menikmatinya, karna bukan hanya dari segi rasa namun bentuk yang unik dan cantik juga menjadikan daya tarik tersendiri pada olahan pastry dan bakery tersebut. Dengan hal ini upaya peningkatan olahan pastry dan bakery di Hotel

Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur dapat menjadi lebih baik lagi.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai Upaya Peningkatan Olahan Pastry dan Bakery di Hotel Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur peneliti dapat menyimpulkan dalam pengelolaan pastry dan bakery setiap kariawan baik itu staf maupun deily worker wajib mengikuti standar pengelolaan dan recipe yang ada baik itu bahan baku yang berkualitas baik, takaran, dan teknik pengoahan yang bertujuan untuk menghasilkan olahan pastry dan bakery yang berkualitas baik dan sesuai dengan standar yang telah di tetapkan. Olahan pastry dan bakery akan meningkat dikala chef pastry selalu berkreasi meningkatkan dan mengembangkan kreatifitas yang telah ada dengan berbagai cara yang dilakukan selain itu juga permintaan customer berpengaruh pada peningkatan olahan pastry dan bakery di situlah upaya peningkatan olahan pastry dan bakery dapat dilakukan.

Adapun salah satu yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen hotel yaitu selalu mementingkan kualitas dan kuantitas bahan yang akan di produksi untuk menghasilkan produk yang baik sehingga harapan customer dapat terpenuhi dengan baik, Selalu meningkatkan kerja sama tim yang baik dan kompak dalam proses pengelolaan pastry dan bakery untuk menghasilkan olahan produk yang terbaik serta memperbaharui dan menambah pelengkapan pengelolaan pastry dan bakery untuk meningkatkan system oprasional kerja.

REFERENSI

- Andriani, V., & Sulistyani, A. (2020). Pengawasan Chef Pastry Dalam Penyimpanan Bahan Di Parstock Pesonna Hotel Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 7(2), 1–15.
- Ardhani, & Wijayanti, A. (2016). Upaya Pastry Section Menjaga Kualitas Produk Bakery Di Hotel Eastparc Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, 7(1), 67–76.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analysis of Price, Promotion, and Service Quality To Consumer Satisfaction on Manado Grace Inn Hotel. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1313–1322.
- Hendriyati, L., & Santoso, I. B. (2021). Strategi Pemasaran Food and Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 60–72. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.111>
- KKBI. (2022b). PT.Pustaka Digital Indonesia. 3 Arti Olahan Di Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1
- Octaviani, E., & Harto, S. (2021). Penerapan Standar Resep Dalam Pembuatan Produk Pastry Di Hotel Royal Asnof Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 8, 1–14.
- Rahmadani, Y., & Ibrahim, M. (2022). Kualitas Produk Makanan Di Kitchen Department Hotel Grand Jatra Pekanbaru. *Jurusan Ilmu Administrasi – Usaha Perjalanan Wisata*, 2(Vol 9 No 2), 1–14.
- Ridha, L. (2022). *Standar Operasional Prosedur Pastry Departement Di Hotel Harper Purwakarta By Aston 2022*. 8(6), 884–888.
- Suhendro, R. M. (2016). Evaluasi Penggunaan Butter Dalam Mempertahankan Standar Kualitas Produk Pastry Di Hotel Grand Aston Yogyakarta Tahun 2016 Evaluation of the Use of the Butter in Maintaining Product Quality Standards Pastry in Grand Aston Yogyakarta Hotel in 2016. *Jurnal E-Proceeding of Applied Science*, 2(2).
- Sukawati, L. P., Widiastini, N. M. A., & Rahmawati, P. I. (2019). Meningkatkan Kualitas Produk Pastry Di Anantara Seminyak Bali Resort Melalui Pengolahan Bahan Baku. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(2), 110. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v2i2.22097>
- Syawalani, M. N., Nurlena, & Gusnadi, D. (2019). Inovasi Butter Cookies Berbasis Tapai Singkong Sebagai Pengganti Gula. *E-*

Proceeding of Applied Science, 5(3), 2765–2772.

Yulianto, & Novitasari, P. (2016). Peranan Pastry Section Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Ros In Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu* -, 7(1), 1–10.