

Tinjauan Operasional Di *Pastry Department* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel Tahun 2022

1st Muhamad Daffa Alghifaro

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

daffalghifari@student.telkomuniversity
.ac.id

2nd Dendi Gusnadi

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

3rd Umi Sumarsih

Fakultas Ilmu Terapan

Universitas Telkom

Bandung, Indonesia

umisumarsih@telkomuniversity.ac.id

Penelitian ini membahas tentang bagaimana standar operasional prosedur yang pada departemen kitchen pastry di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel dan juga bagaimana penerapan dari standar operasional prosedur yang berlaku pada departemen kitchen pastry di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Penelitian ini dilakukan karena seringkali penulis menjumpai ketidaksesuaian antara standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan juga standar operasional prosedur yang berlaku pada hotel ini. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan studi deskriptif, serta, metode pengumpulan data dengan menggunakan studi pustaka dan juga studi lapangan, menggunakan teknik analisa data dengan instrumen, pengumpulan data, reduksi data, penyaian data, penarikan kesimpulan, serta evaluasi data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya ketidaksesuaian antara standar operasional prosedur yang ditetapkan dan penerapan dari standar operasional prosedur itu sendiri, seperti penjadwalan kerja dan juga daily mise en place dari departemen pastry Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Kata kunci— *Pastry, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City hotel, Standar Operasional Prosedur*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jakarta merupakan kota metropolitan yang statusnya kini masih sebagai Ibu Kota dari Indonesia, Jakarta juga sebuah Kota dan Provinsi yang menghubungkan banyak bisnis, perputaran ekonomi yang bernilai sangat tinggi, dan juga sebagai pusat dari banyak kantor administrasi Negara Indonesia. Provinsi DKI Jakarta sendiri ukurannya terbilang cukup luas, dengan total luas lahan sebesar 661.5 km² menjadikan Jakarta Kota paling besar yang ada di Indonesia.

Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota (DKI) Jakarta sendiri terletak di Pulau Jawa, tepatnya di pesisir bagian barat laut Pulau Jawa. Dengan memiliki luas lahan sebesar 661.5 km² Jakarta juga rumah bagi banyak pelancongnya. Menurut hasil sensus penduduk yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (BPS DKI Jakarta) pada tahun 2020 menyatakan bahwa Jakarta merupakan rumah untuk 10,560,000 jiwa, membandingkan hasil dari sensus yang dilakukan sebelumnya, penduduk Jakarta terus meningkat, bahkan dalam 10 tahun terakhir, penduduk Kota Jakarta meningkat sebanyak 954,000 jiwa dan rata-rata 88,000 jiwa setiap tahunnya yang melakukan migrasi ke Jakarta. Namun angka itu menunjukkan penurunan sebanyak 0,49% pertahun dibandingkan dengan periode migrasi yang terjadi pada tahun 2000-2010. Jakarta banyak menarik perhatian bagi masyarakat Indonesia sebagai sebuah kota dimana mimpi dapat diwujudkan. Jakarta juga menawarkan aksesibilitas kehidupan yang terbilang sudah jauh lebih maju dibandingkan kota-kota lain yang ada di Indonesia, seperti

angkutan umum Trans-Jakarta, dan juga MRT Jakarta (Mass Rapid Transit) dan juga kesempatan berkarir yang luas, membuat banyak masyarakat Indonesia merasa adanya keperluan untuk melakukan migrasi ke Ibu Kota. Seperti yang kita ketahui, bahwa tahun 2020 dan 2021 merupakan tahun yang berat bagi banyak orang, terlebih bagi sektor pariwisata di Indonesia. Kota-kota flagship pariwisata yang ditawarkan Indonesia lumpuh, begitu juga halnya dengan hotel-hotel bintang 5 sampai hotel budget di Jakarta. Naum dengan seiring waktu berjalan, dan keadaan terus membaik memberikan angin segar pada hotel-hotel di Jakarta, dengan adanya pelonggaran aturan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di kota-kota Indonesia, seolah membuat hotel bangkit dari mati suri yang dialami selama 2 tahun.

Sebelum terjadinya pandemik, Badan Pusat Statistik DKI Jakarta menyatakan bahwa Kota Jakarta memiliki total properti hotel sebanyak 432 dan 392 diantaranya merupakan hotel bintang. Penulis sendiri melakukan penelitian di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel yang berlokasi pada Jl. Sultan Iskandar Muda, RT.10/RW10, Kebayoran Lama Utara, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta, Daerah Khusus Ibu kota Jakarta, Indonesia. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel merupakan salah satu hotel yang berada dibawah naungan korporasi perhotelan raksaksa yakni Marriott International, Inc. Hotel ini sendiri memiliki 20 lantai dengan jumlah kamar sebanyak 293 kamar dan termasuk 30 kamar suites. Selama melaksanakan penelitian, penulis memilih divisi *kitchen pastry* dikarenakan penulis tertarik dalam proses produksi produk-produk roti dan kue, selain itu juga penulis tertarik akan bagaimana sebuah kue dapat dibuat dari bahan-bahan dasar dan dapat menjadi kue yang memiliki cita rasa yang enak dan juga memiliki visual yang dapat menarik perhatian customer. Departemen *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel sendiri terbagi menjadi dua bagian, yakni:

1. *Pastry*

Bagian *pastry* di *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel bertanggung jawab atas semua produksi kue dan makanan penutup yang ada di hotel atau hotel sajian. Mulai dari whole cake, sliced cake, dessert box, dessert on glasses, banquet event, dan lainnya. Semua yang memiliki menu makanan penutup di dalam rangkaian menunya dan semua yang bersangkutan dengan kue akan dikerjakan oleh *kitchen pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

2. *Bakery*

Sedangkan bagian *bakery* berperan dan bertanggung jawab atas semua produksi roti yang dibutuhkan oleh hotel. Seperti soft roll, hard roll, baguet, croissant, dannish, dan banyak produk lainnya.

Adapun peran lain dari departemen *kitchen pastry* untuk Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel adalah untuk memastikan bahwa semua produk kebutuhan roti dan kue hotel

tercukupi, selain itu juga untuk memastikan bahwa semua produk memiliki standar dan cita rasa yang baik. Dikarenakan ke dua hal ini adalah hal yang sangat penting untuk keberlangsungan bisnis hotel agar dapat memberikan kepuasan untuk tamu, agar tamu merasa bahwa uang yang mereka keluarkan adalah sepadan dengan apa yang mereka dapatkan atau bahkan lebih

Penelitian ini sendiri difokuskan pada bagian *pastry* pada Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Pada hotel ini departemen *pastry* memiliki tugas untuk memenuhi produksi kebutuhan kue yang akan digunakan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, seperti memenuhi kebutuhan 4 *outlet* penjualan food and beverages seperti:

1. *Anigre Restaurant*
2. *Lobby Lounge*
3. *Cakeshop*
4. *Sheraton Club Lounge*

Selain memasak kebutuhan untuk 4 *outlet* diatas, departemen *pastry* juga bertanggung jawab untuk memproduksi menu-menu kebutuhan *A la Carte* yang sekiranya dibutuhkan oleh *In Room Dining* yang buka selama 24 jam setiap harinya selama seminggu penuh, yang artinya tidak pernah tutup. Hal ini mengahruskan departemen ini membuat produk secara konstan dan harus selalu memastikan bahwa semua produk yang dibutuhkan tersedia dalam par-stock dan juga dalam kondisi yang sangat baik untuk dijual kepada tamu. Selain itu juga, departemen ini memproduksi kue kebutuhan yang akan digunakan untuk acara-acara banquet. Kebutuhan kue untuk acara banquet sendiri biasanya berjumlah besar dan sama pentingnya untuk menjaga kulaitias produk tersebut restaurant ataupun *outlet* penjualan makanan lainnya. Pada saat penulis menjalani penelitian, tentu saja penulis banyak menjumpai masalah dan kendala yang penulis alami, mulai dari proses adaptasi saat penulis pertama kali datang dan masuk ke hotel, kendala membagi rata waktu dan pekerjaan penulis, dan juga kendala-kendala mengenai standar operasional prosedur dari hotel dan juga dari departement tempat penulis melakukan penelitian, seperti adanya waktu bekerja yang melebihi kesepakatan yang telah disetujui, dan juga penerapan dari standar operasional prosedur yang tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Maka dari itu penulis melakukan penelitian yang berjudul "Tinjauan Operasional Di *Pastry Department* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel Tahun 2022"

Yang memiliki tujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur di *department kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel serta untuk mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur di *department kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

II. KAJIAN TEORI

A. Pengertian dan fungsi Dapur

Dapur adalah tempat untuk mengelolah makanan dimana dapur tersebut dapat terbagi menjadi beberapa bagian atau area bergantung jenis makanan yang dipersiapkan dan ukuran suatu hotel. Sementara itu menurut (Rakhman, 2002) dapur mempunyai pengertian suatu tempat atau ruangan yang memproduksi makanan dan memasak bahan-bahan makanan untuk keperluan tamu hotel serta karyawan hotel keseluruhanya.

Sejalan dengan pendapat itu (Soekresno, 2000) menyatakan bahwa dapur dalam hotel mempunyai luas 40% dari restoran. Untuk menanggulangi seluruh kegiatan pengolahan, dapur harus memiliki organisasi yang jelas menyangkut pembagian seksi atau bagian-bagian, fungsi-fungsi suatu dapur akan berbeda menurut kecilnya hotel serta jumlah *outlet* penjualan makanan yang disediakan.

Semakin besar hotel yang dioperasikan dan semakin banyak unit-unit penjualan makanan dan minuman yang dibuka didalamnya, maka makin besar pula dapur yang disediakan. Jadi dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dapur adalah tempat atau ruangan untuk mengelolah makanan dimana dapur tersebut terbagi menjadi beberapa bagian atau area bergantung jenis makanan yang dipersiapkan dapur tersebut.

B. Pengertian *Pastry*

Subagjo (2007) mengatakan bahwa *pastry* merupakan suatu bagian dari food product atau dapur yang terdapat di dalam lingkup food and beverage *department* yang memiliki tugas didalam pembuatan dessert atau juga makanan penutup, snack atau makanan pengirim minuman, seperti misalnya kue dan roti.

Nanum Sudewi dan Patriasih (2005) menyatakan bahwa *Pastry* ialah adonan yang berlapis-lapis dengan mentega atau lemak agar memperoleh hasil berlapis atau berlembaran.

Dari dua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *pastry* adalah sebuah dapur yang berada dalam lingkup food and beverage *department*, yang memiliki tugas untuk memproduksi hidangan penutup, namun *pastry* juga sebuah ilmu yang mempergunakan air, tepung dan lemak, dengan melipat dan memasukkan lemak pada lipatan, sehingga menghasilkan hasil yang berlapis dan berongga

sedikit sejarah mengenai *pastry*, awal ditemukan oleh budaya Mesir kuno lalu berkembang di Timur Tengah dan Eropa pada abad ke-7, dan *puff pastry* sendiri ditemukan pada abad ke-17 di Prancis oleh *pastry cook* magang bernama Claudius Gale yang menggunakan teknik melipat dan juga memasukan lemak pada lipatan adonan tersebut sehingga menghasilkan adonan yang berlapis dan berongga ketika sudah dibakar.

C. Tugas dan Tanggung Jawab *Pastry*

Bagian *pastry* memiliki tugas dalam mempersiapkan produk untuk memenuhi semua pesanan atau pesanan yang datang dari tamu hotel. Demikian juga terhadap acara yang diadakan oleh pihak hotel, tentunya *pastry* harus ikut serta dalam menyiapkan dan menyediakan menu yang dibutuhkan, hal ini demi kelancaran acara dengan diimbangi pula terjaganya kebersihan semua produk dan penunjang lainnya yang dihasilkan sehingga mendapatkan hasil yang memuaskan baik bagi tamu maupun hotel itu sendiri.

Richard Sihite, (2000) mengungkapkan bahwa "Uraian Tugas dan Tanggung Jawab *dipastry*" diantaranya adalah demikian:

1. Menangani penataan *mise en place*
2. Menangani *pastry production*
3. Membantu penanganan *service preparation*
4. Mengawasi pelaksanaan pembersihan area kerja
5. Memelihara suasana kerja yang sehat
6. Membuat hiasan makanan dari gula (*sugar modeling*)
7. Membuat berbagai jenis *ice cream*

Setiap bagian pada hotel mempunyai *job description*-nya sendiri, begitupun pada bagian *pastry* yang memiliki *job description* dan tanggung jawab yang harus mereka patuhi dan mereka emban selama jam kerja mereka.

D. Penanganan Olahan *Pastry*

Pada bagian menu berisikan susunan menu dari mulai *appetizer* (makanan pembuka), *soup* (sup), *main course* (makanan utama), dan *dessert* (makanan penutup). Semua menu ini ditangani atau diolah oleh setiap section yang ada di *kitchen*, untuk bagian *kitchen pastry* bertugas mengelolah menu *dessert* (menu penutup).

E. Hubungan Kerja Sama *Pastry* dengan Departemen Lainnya

Operasional yang baik dan lancar dapat terwujud apabila ada kerja sama yang baik antara satu bagian yang lain didalam suatu hotel. Hubungan kerja bagian *pastry* dengan bagian lainnya meliputi:

1. Restaurant dan Room Service
2. Store Room Section
3. Engineering Department
4. Marketing Department
5. Stewarding
6. Accounting Department

F. Pengertian *Standard Operating Procedure* (SOP)

Menurut (Ekotama, 2015) *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita, Ekotama juga menambahkan SOP dibuat untuk menyederhanakan proses kerja agar hasilnya optimal serta efisien.

Sejalan dengan pendapat tersebut, (Purnamasari E. P., 2015) menyatakan SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, atau instansi.

Dari dua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa SOP dibuat secara detail dan terperinci untuk memudahkan, merapikan, serta menyederhanakan proses kerja, agar karyawan dapat bekerja sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan suatu lembaga atau instansi.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif, dengan teknik pengumpulan data studi pustaka dan juga studi lapangan, dengan teknik analisa data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta evaluasi data

A. Desain Penelitian

, Mulyana (2003) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif.

Sejalan dengan pendapat yang diutarakan oleh Mulyana, Fuchan (2004), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dari perilaku orang-orang yang diamati.

Dari dua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Maka penelitian kualitatif selalu mengandaikan adanya suatu kegiatan proses berpikir induktif untuk memahami suatu realitas, penulis yang terlibat langsung dalam situasi dan latar belakang fenomena yang diteliti serta memusatkan perhatian

pada suatu peristiwa kehidupan sesuai dengan konteks penelitian.

B. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, penulis menggunakan informan (narasumber) sebai sumber penelitian, adapun teknik yang digunakan dalam menentukan informan tersebut adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari penelitian ini, dan juga pengaruh terhadap pola kerja penulis dan juga kegiatan yang penulis lakukan saat melakuakn penelitian di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Adapun daftar dari informan pada penelitian ini adalah:

TABEL INFORMAN		
Informan Pendukung		
No	Nama	Jabatan
1.	Fariz Rakhman	<i>Daily worker Sheraton Grand</i>
2.	Chandra Simanjuntak	<i>Daily worker Sheraton Grand</i>
Informan Kunci		
1.	Hegar Purnama	<i>Chef de Partie Sheraton Grand</i>
2.	A. Chairul Imam	<i>Bakery Commis Sheraton Grand</i>

Sumber: Penulis (2022)

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Penulis menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data untuk menendukung penelitian ini, dengan instrumen:

- a) Tinjauan Pustaka
- b) *Internet Searching* atau penelusuran Data *Online*

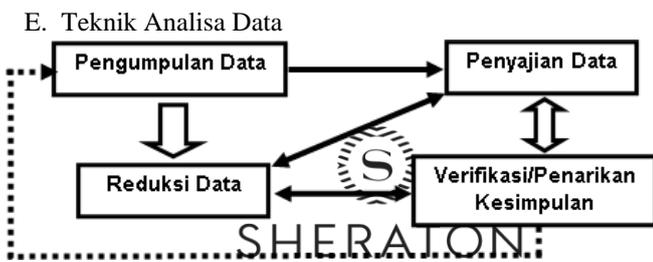
2. Studi Lapangan

Penulis menggunakan studi lapangan dengan mencari berbagai data untuk menendukung penelitian ini, dengan instrumen:

- a) Observasi
- b) Wawancara
- c) Dokumentasi

D. Uji Keabsahan Data

1. Diskusi dengan teman sejawat
2. Membercheck
3. Triangulasi



Gambar 2 Teknik Analisa Data

Sumber: Penulis (2022)

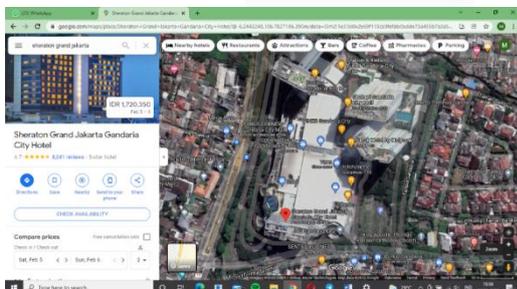
Data yang didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumen disusun secara sistematis, sehingga terbentuk sebuah narasi, kemudian diseleksi data mana saja yang penting untuk keperluan penelitian. Teknik analisa data pada penelitian ini, menggunakan instrumen sebagai berikut:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan
5. Evaluasi

F. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian Proyek Tugas Akhir ini, penulis melakukan penelitian di Jl. Sultan Iskandar Muda, RT.10/RW10, Kebayoran Lama Utara, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta, Daerah Khusus Ibu kota Jakarta 12240 Indonesia



GAMBAR 1
LOKASI SHERATON GRAND JAKARTA GANDARIA
CITY HOTEL

SUMBER: GOOGLE MAPS (2022)

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini penulis laksanakan kurang lebih selama 6 (enam) bulan terhitung dari tanggal 21 Juni 2021 sampai 31 Desember 2021. Adapun waktu persiapan pelaksanaan penelitian lapangan semenjak 7 Maret 2021 hingga penyelesaian penelitian pada tanggal 29 Juni 2021

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Hotel.

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel sendiri resmi beroperasi pada 15 Agustus 2015, beralamat di Jl. Sultan Iskandar Muda, RT.10/RW10, Kebayoran Lama Utara, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibu kota Jakarta 12240 Indonesia. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel adalah hotel berbintang 5 dan memiliki standar bertaraf internasional. Hotel ini sendiri memiliki lokasi yang sangat strategis, karena letaknya yang berada di jalanan bebas ganjil-genap dan juga berada di satu bangunan yang sama dengan Gandaria City Mall dan juga Gandaria Heights Office. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Gambar 3 Logo Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sumber: <https://tinyurl.com/3x4839uw> (2022)

memiliki 20 lantai dengan jumlah kamar sebanyak 293 kamar dan termasuk 30 kamar suites dengan fasilitas penunjang lainnya seperti:

1. *Lobby Lounge*
2. *Sheraton Club Lounge*
3. *Anigre Restaurant*
4. *In Room Dinning 24h*
5. *Swimming Pool*
6. *Sheraton Fitness*
7. *Ballroom*
8. *Meetingrooms*

B. Hasil Pembahasan

1. Standar Operasional Prosedur di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Standar operasional prosedur yang ada pada Sheraton Grand Gandaria City Hotel diantaranya merupakan:

a. Jadwal Kerja

Selama melaksanakan penelitian, penulis mendapatkan sistem kerja yakni, 5 hari kerja dan 2 hari libur. Adapun jam kerja yang penulis laksanakan yaitu 9 jam dengan rincian 8 jam kerja dan 1 jam istirahat

b. Tata Tertib

beberapa tata tertib yang peserta magang wajib ikuti dan patuhi untuk menjadi acuan berjalanya pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, seperti:

- 1) Memasuki *Kitchen pastry* dengan tepat waktu
- 2) Menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP)
- 3) Menggunakan *Chef Jacket* yang telah disiapkan oleh hotel
- 4) Menggunakan atribut lengkap seperti topi dan juga apron
- 5) Menggunakan kaos kaki hitam dengan panjang kaos kaki melebihi mata kaki
- 6) Menggunakan *safety shoes*
- 7) Tidak berkumis, berjenggot dan juga rambut harus terlihat rapih
- 8) Berperilaku sopan
- 9) Tidak menggunakan handphone saat berada di dalam *kitchen pastry*

10) Dilarang keras untuk membawa pulang barang hotel, terlebih mengambil barang tamu

c. Standar Operasional Prosedur *Daily Mise en place* Anigree Restaurant

Adapun standar operasional prosedur *Daily Mise en place* Anigree Restaurant, adalah sebagai berikut:

- 1) *Whole cake preparation for lunch, brunch, and dinner (minimum of 2) ready to be use daily*
- 2) *Sliced cake preparation for lunch, brunch, and dinner (minimum of 4) ready to be use daily*
- 3) *Dessert on glasses (minimum of 4) ready to be use daily*
- 4) *Fresh Indonesian delights (i.e Lapis Surabaya, Sarang Semut, Cantik Manis, Bugis Ketan)*
- 5) *Hot dessert (minimum of 1) ready to be use daily*
- 6) *Following the required menu rotations to avoid repiting menu*
- 7) *Microsponge preparation for garnishing purposes (minimum of 3)*
- 8) *Garnishing itmes (i.e Micro greens, Edible flowers) ready to be use daily*
- 9) *Freshly made sauce(i.e Choclote sauce, Mango sauce, Raspberry sauce, Blueberry sauce)*
- 10) *Freshly made custard cream*
- 11) *Freshly made baked goods (loaves and rolls)*
- 12) *Making sure all of the items are ready for daily use and always in pristine conditions*

2. Tugas dan Tanggung Jawab

a) *Restaurant attendant*

Restaurant attendant memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan perhelatan jamuan berjalan secara lancar, dan memastikan item yang akan digunakan untuk restoran dalam keadaan sangat baik

b) *Cakeshop attendant*

Cakeshop attendant mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memastikan persiapan kue untuk kebutuhan cakeshop tercukupi, dan juga bertanggung jawab atas pemenuhan pesanan atas penjualan kue.

c) *Production attendant*

Production attendant mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan produksi kue yang dibutuhkan oleh pihak hotel.

d) *Banquet attendant*

Banquet attendant memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan semua set-up banquet berjalan secara lancar, meliputi item, jumlah, jam dan juga lokasi.

e) *Bakery Attendant*

Bakery attendant mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk memenuhi produksi kebutuhan roti yang dibutuhkan oleh pihak hotel, dan juga bertanggung jawab untuk memastikan kebutuhan par-stock tercukupi.

C. Penerapan Standar Operasional Prosedur

Penulis menemukan bahwa standar operasional yang telah diterapkan pada Sheraton Grand Jakarta Gandaria City

Hotel sudah dijalankan, namun ada beberapa kendala yang penulis alami selama menjalankan proses penelitian di hotel tersebut, seperti adanya ketidak sesuaian antara standar operasional prosedur menyangkut penjadwalan kerja, serta penerapan standar operasional prosedur untuk *daily mise en place* yang tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh pihak Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Adapun penulis menemukan ketidak sesuaian dalam penerapan standar operasional prosedur sebagai berikut:

1. Penjadwalan Kerja

Penjadwalan kerja merupakan masalah yang penulis sering jumpai ketika melaksanakan penelitian ini. Menurut standar operasional prosedur yang berlaku, seharusnya jam kerja yang diterapkan adalah 9 jam, dengan deskripsi 8 jam kerja dan 1 jam istirahat, dan 5 hari kerja dan 2 hari libur dalam satu minggu. Namun ketika penulis melakukan penelitian, jam kerja yang sering di jumpai paling sedikitnya adalah 10 jam per hari. Hal ini merupakan salah satu akibat dari adanya ketidak sesuaian dalam penerapan standar operasional prosedur di departemen *pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

2. Standar Operasional Prosedur *Daily Mise en place*

Demi mencapai standar dan juga menjaga kualitas produk dari departemen *pastry*, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel memiliki standar operasional prosedur yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam menjaga standar dan juga kualitas produknya. namun SOP mengenai penggunaan *Micro sponge* yang tidak lagi diterapkan sebagai item garnish

3. Penggunaan *Micro greens* sebagai item garnish

Dalam proses produksi harian, penggunaan *micro greens* sebagai item garnish jarang diaplikasikan, dikarenakan seringnya terjadi ke kosongan dalam pasokan item ini

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada tanggal 21 Juni 2021 sampai 31 Desember 2021 pada departemen *pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur salah satunya meliputi jadwal kerja yang terdiri dari total 9 jam kerja per hari dengan deskripsi 8 jam kerja dan 1 jam istirahat, serta 5 hari masuk kerja dan 2 hari libur wajib setiap minggunya
2. Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan, ditemukan bahwa menumpuknya pekerjaan, berimbas kepada jam kerja para pegawai, menjadikan hambatan yang sering penulis temui selama melakukan penelitian.

B. Saran

Saran dari hasil penelitian yang penulis telah lakukan terhadap Bagaimana standar operasional prosedur di *department kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, adalah sebagai berikut:

1. Pihak Hotel sebaiknya mengevaluasi rasio pekerjaan yang diberi, kepada kapasitas kemampuan bekerja para pegawai pada departemen *pastry*, untuk menyanggupi dan menyelesaikan pekerjaan yang ada secara tepat waktu
2. Pihak Hotel sebaiknya mengevaluasi kembali jadwal pekerjaan para pekerja hotel, dikarenakan banyak ditemui ketidak sesuaian dari standar operasional prosedur yang meliputi jadwal jam kerja para pegawai dan jadwal jam kerja yang terjadi dikeseharian para pekerja

REFERENSI

- [1] W. Arief Rakhman, "Cottage di Gili Air Penekanan pada Karakter Alam Pantai Sebagai Faktor Penentu Perencanaan dan Perancangan Melalui Pendekatan Green Architecture," 4 Januari 2002. [Online].

Available:

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/22214/96340034%20Arief%20Rakhman%20W.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Accessed 19 Mei 2022].

- [2] Soekresno, Management Food and Beverage, Service Hotel, Jakarta: PT Gramedia., 2000.
- [3] A. Subagio, Manajemen Pengolahan Kue dan Roti, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- [4] Yogha Sudewi dan Patriasih Rita, Modul Mata Kuliah Cake dan Roti, Bandung: Tidak diterbitkan, 2005.
- [5] R. Sihite, ourism Industry (Kepariwisataaan), Surabaya: SIC, 2000.
- [6] S. Ekotama, Pedoman Mudah Menyusun SOP, Yogyakarta: MedPress., 2015.
- [7] E. P. Purnamasari, Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure, Yogyakarta: Yogyakarta Kobis (Komunitas Bisnis), 2015.
- [8] D. Mulyana, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003.
- [9] Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). The Application Of Hygiene And Sanitation As An Effort To Improve The Quality Of Patisserie Products. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).