

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan di Indonesia merupakan salah satu sektor yang terus berkembang pesat dan berperan penting yang menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan dalam dekade terakhir dalam mendukung sektor pariwisata dan perkembangan ekonomi daerah. Terutama dalam sektor *food and beverage* yang menjadi salah satu daya tarik utama para wisatawan domestik maupun mancanegara, khususnya bagian *pastry* menjadi komponen utama yang memiliki fungsi vital untuk mengoptimalkan Tingkat kepuasan tamu dan reputasi hotel. Industri pastry global menunjukkan pertumbuhan diperkirakan nilai pasar akan menyentuh angka *USD 301,43 miliar* di tahun 2034 dengan tingkat pertumbuhan CAGR 4.2% selama periode 2025-2034 (Singh, 2025).



Hotel Padma Bandung sebagai salah satu hotel berbintang lima dengan kelas yang cukup mewah di Bandung memiliki posisi yang cukup menguntungkan dalam industri perhotelan Indonesia. Sebagai bagian dari grup Padma Hotels yang memiliki reputasi internasional, Hotel Padma Bandung dituntut untuk

mempertahankan standar kualitas yang tinggi dalam semua aspek operasionalnya, termasuk dalam produksi dan penyajian produk pastry. Lokasi hotel yang berada di pusat kota Bandung dengan tingkat okupansi yang tinggi membuat departemen pastry harus mampu memproduksi berbagai jenis produk pastry dalam jumlah produk yang masif namun tetap mempertahankan kualitas dan konsistensi rasa.

Perkembangan tren pastry di tahun 2025 menunjukkan adanya perpaduan antara unsur tradisional dan inovasi modern dalam menciptakan produk makanan penutup yang menarik dan bernilai estetika (*Silikomart, 2025*). Hal ini menuntut departemen pastry hotel untuk terus berinovasi dan mengadaptasi tren terbaru sambil mempertahankan identitas kuliner yang khas. Ekspektasi tamu hotel yang semakin tinggi memperumit tantangan tersebut yang semakin rumit dan kesadaran terhadap kualitas produk makanan.

Pengelolaan dapur hotel, terutama di departemen pastry, membutuhkan metode kerja yang terorganisir dan sistematis agar proses kerja menjadi lebih efisien. Departemen dapur hotel merupakan sub-divisi dari operasi *food and beverage* yang memerlukan perhatian khusus karena beberapa posisi *supervisor* dan *executive chef* ditempati oleh individu dengan keahlian tinggi yang juga mendapat kompensasi yang baik (*srilanka tourism alliance, 2022*). Hal ini menunjukkan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dalam operasional pastry hotel.

Aspek penyajian produk pastry juga memegang peranan yang tidak kalah penting dalam menciptakan pengalaman kuliner yang memorable bagi tamu hotel. Tren *hospitality* 2025 menunjukkan pentingnya *personalized experiences* dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kepuasan tamu (*Schwarz, 2025*). Hal ini mencakup cara penyajian pastry yang tidak hanya memperhatikan aspek rasa, tetapi juga *visual appeal, packaging, dan service quality*.

Standardisasi proses produksi dan penyajian pastry di hotel menjadi kunci untuk mempertahankan konsistensi kualitas produk. Setiap hotel bintang lima

memiliki *standard operating procedures (SOP)* yang ketat untuk memastikan bahwa setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Keberhasilan produksi pastry sangat bergantung pada kualitas pelatihan dan pengembangan keterampilan sumber daya manusia di dapur. Kitchen department hotel memerlukan tenaga kerja yang tidak hanya memiliki skill teknis dalam pembuatan pastry, tetapi juga pemahaman tentang *food safety, cost control, dan service excellence*. Program pelatihan berkelanjutan dan sertifikasi profesional menjadi investasi penting untuk mempertahankan kualitas produk dan meningkatkan produktivitas tim pastry.

Dalam era digital saat ini, dokumentasi dan monitoring proses produksi pastry juga mengalami transformasi. Penggunaan sistem digital untuk *tracking production metrics, quality control, dan customer feedback* memungkinkan hotel untuk melakukan *continuous improvement* dalam proses produksi dan penyajian pastrynya. Data analytics dapat digunakan untuk mengidentifikasi *pattern* konsumen, optimasi menu, dan prediksi demand.

Cost control merupakan salah satu aspek manajemen yang paling *challenging* dalam operasional pastry hotel. Fluktuasi harga bahan baku, *seasonal availability*, dan *pressure* untuk mempertahankan margin profit yang sehat memerlukan strategi yang tepat dalam menu *engineering* dan *portion control*. Analisis food cost secara berkala dan implementasi waste reduction initiatives menjadi praktik standard yang harus dilakukan secara konsisten.

Umpan balik dari tamu dan tingkat kepuasan pelanggan merupakan tolok ukur utama keberhasilan dalam penyajian dan produksi pastry. Hotel perlu memiliki sistem yang efektif untuk mengumpulkan, menganalisis, dan merespons *feedback* tamu terkait produk pastry yang disajikan. Hal ini tidak hanya membantu dalam *quality improvement*, tetapi juga dalam pengembangan produk baru yang sesuai dengan preferensi pasar.

Berdasarkan kompleksitas permasalahan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi proses tahapan kerja *pastry* dan penyajian produk pastry di

hotel, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian mendalam terhadap praktik terbaik yang diterapkan di Hotel Padma Bandung, dapat mengoptimalkan operasional pastry department. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk hotel-hotel lain dalam meningkatkan kualitas produk pastry dan kepuasan tamu.

Hotel Padma Bandung dipilih sebagai objek penelitian karena reputasinya sebagai hotel berbintang lima dengan standar internasional, volume produksi pastry yang tinggi, dan komitmennya terhadap innovation dan quality excellence. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek implementasi mulai dari perencanaan produksi, standardisasi proses, *quality control*, hingga *service delivery* untuk memberikan gambaran komprehensif tentang *best practices* dalam manajemen pastry hotel.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan dalam penelitian sebagai berikut :

- 1 .Apa saja kendala yang dihadapi dan bagaimana solusi dalam proses produksi dan penyajian produk pastry Padma Hotel Bandung .
2. Bagaimana implementasi proses produksi produk pastry secara keseluruhan, mulai dari persiapan bahan hingga produk siap disajikan?

Berikut adalah solusi dari rumusan masalah diatas :

1. Untuk kendala yang dihadapi saat produksi yaitu keterbatasan bahan baku dan kelengkapan alat, untuk bahan baku melakukan pemesanan lebih awal untuk bahan yang sulit di dapat dan lebih memperhatikan penggunaan bahan baku agar dapat lebih efisien. Terkait kelengkapan alat, melakukan pemeliharaan alat yang ada untuk memastikan kinerja yang optimal.

2. Untuk menyelesaikan rumusan masalah kedua mengenai implementasi proses produksi produk pastry secara keseluruhan yaitu *inventory real time* untuk memantau ketersediaan bahan untuk hari ini dan menerapkan standar penerimaan bahan untuk mengecek kualitas sebelum di produksi, menerapkan *mise en place* dan untuk *finishing* menggunakan standar *plating* agar estetika konsisten serta menerapkan sistem *FIFO*.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka terdapat tujuan dari laporan magang ini adalah :

1. Mengidentifikasi kendala – kendala yang dihadapi dalam proses produksi dan penyajian produk pastry di Padma Hotel Bandung.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan implementasi proses produksi produk pastry secara menyeluruh, mulai dari tahap persiapan bahan hingga produk siap disajikan kepada konsumen.

1.4 Penjadwalan Kerja

Selama magang di Departemen Pastry Hotel Padma Bandung, penulis mengikuti sistem kerja yang dibagi menjadi tiga *shift*. *Shift* pertama, M3 (pagi), dimulai pukul 06.00 dan berakhir pukul 15.00. *Shift* kedua, M7 (pagi), berlangsung dari pukul 09.00 hingga 18.00. Sementara itu, *shift* ketiga yaitu M0 (*Middle*) dimulai pukul 12.00 siang dan berakhir pukul 21.00 malam. Setiap *shift* memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Selama *shift* M3, tanggung jawab utama meliputi pengelolaan *buffet breakfast*, persiapan *buffet lunch*, dan persiapan awal untuk *buffet dinner*. Selain itu, *shift* ini juga bertanggung jawab atas pembuatan *garnish* untuk menu *a la carte*. Sementara itu, *shift* M7 berfokus pada pengelolaan *afternoon tea* dan membantu kelancaran operasional *shift* sore. Adapun *shift* M0, bertanggung jawab membantu *shift* pagi dalam menangani *buffet lunch* dan *afternoon tea*,

serta sepenuhnya tanggung jawab atas layanan menu *a la carte*. Selain itu, *shift* ini juga bertugas memproduksi semua produk pastry untuk hari berikutnya dan menyajikan *buffet dinner* pada malam hari.

Penulis mendapatkan dua hari libur setiap minggu, yang memberikan kesempatan untuk beristirahat secara optimal di tengah padatnya jadwal kerja. Jadwal libur tersebut disusun sebagai bentuk upaya untuk menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kebutuhan istirahat, sehingga penulis dapat tetap menjalankan tugas secara maksimal. Melalui perencanaan kerja yang terstruktur, penulis memperoleh beragam pengalaman berharga yang berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan dalam berbagai aspek produksi pastry. Selain itu, penulis juga belajar mengelola waktu secara lebih efektif dan efisien dalam lingkungan kerja yang dinamis dan menuntut adaptasi yang tinggi.

Berikut adalah jadwal pelaksanaan dalam suatu minggu :

Tabel 1. 1 Contoh Tabel Pelaksanaan Kerja

No	Deskripsi Kerja	Bulan				Bulan				Bulan				Bulan			
		1	2	1	1	2	3	4	2	3	4	3	4	1	2	3	4
1	Diskusi																
2	Perancangan																
3	Penilaian																
4	Penelitian																

Sumber : Template Layanan Kerjasama Magang

Jadwal Kerja Dalam Suatu Minggu

PASTRY & BAKERY WEEKLY SCHEDULE									
31- 6 APRIL 2025									
JOIN DATE	NAME	POSITION	Mon	Tues	Wed	Thurs	Fri	Sat	Sun
			31	1	2	3	4	5	6
	BENO K.	EXECUTIVE PASTRY CHEF	OFF	M7	M7	M7	M7	M7	OFF
	ASTRI A.	JR. SOUS CHEF	M3	M3	OFF	OFF	DP	M5	M3
	SENDI M.	DEMI CHEF	OFF	OFF	M0	M0	M7	LL	LL
	TENDI K.	COMMIS	OFF	OFF	M3	M3	M3	M3	DP
	HIDAYAT .T	DAILY WORKER	M0	M0	OFF	OFF	M0	M0	M0
10 JANUARI 2024	NABILLA ALI HERNAWAN	TRAINEE	A2	M0	OFF	OFF	M0	M0	M0
23 DESEMBER 2024	WYNNE PAVITA	TRAINEE	M3	M3	M0	M0	M0	OFF	OFF
23 DESEMBER 2024	BRILLIANT ADIBA SILVA	TRAINEE	M7	OFF	M0	M0	OFF	M0	M0
2 JANUARI 2024	HANUM MAISYARAH	TRAINEE	M0	M0	M0	M0	OFF	OFF	M7
10 JANUARI 2024	KENN EZEKIEL	TRAINEE	M0	M0	OFF	OFF	M0	M0	M0
13 JANUARI 2024	ANNASYA NAURAH TSANY	TRAINEE	OFF	OFF	M3	M3	M3	M3	M3
13 JANUARI 2024	LUFNAH	TRAINEE	OFF	M7	M7	M7	M7	M7	OFF
	YOPA	COMMIS	N3	N3	N3	OFF	OFF	N3	N3
	DAFFA ADLAN	DAILY WORKER	M3	M3	M3	N3	N3	OFF	OFF
23 DESEMBER 2024	APRILIAN DWI CAHYO	TRAINEE	M2	M2	OFF	OFF	M2	M2	M2
10 JANUARI 2024	JAYANTI DWI PUTRI	TRAINEE	OFF	OFF	M3	M3	M3	M3	M3
M1 : 04.00 - 13.00	M6 : 08.30 - 17.30	A1 : 13.00 - 22.00	31-1 APRIL IDULFITRI						
M2 : 05.00 - 14.00	M7 : 09.00 - 18.00	A2 : 14.00 - 23.00							
M3 : 06.00 - 15.00	M8 : 10.00 - 19.00	N1 : 21.00 - 06.00							
M4 : 07.00 - 16.00	M9 : 11.00 - 20.00	N2 : 22.00 - 07.00							
M5 : 08.00 - 17.00	M0 : 12.00 - 21.00	N3 : 23.00 - 08.00							

Gambar 1. 1 Jadwal Kerja



Gambar 1. 2 Logo Telkom University