

Jurnal Oplib Nabilla Ali pdf.pdf

Implementasi Standar Operasional Prosedur di Departemen Pastry Hotel Padma Bandung

1st Nabilla Ali Hernawan

D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia
nabillaali@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Dr. Ersy Ervina, S.Sos., MM

D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

ersyervina@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi proses produksi dan penyajian produk pastry di Padma Hotel Bandung serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi beserta solusi yang diterapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses produksi dimulai dari penerimaan dan pemeriksaan kualitas bahan baku, persiapan awal (*mise en place*), pengolahan adonan, proses pemanggangan atau pendinginan sesuai jenis produk, dekorasi atau plating, hingga penyajian kepada tamu. Seluruh tahapan dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedures (SOP) yang berlaku, termasuk penerapan sistem First In First Out (FIFO) untuk menjaga kualitas bahan. Kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan bahan baku musiman, keterbatasan alat saat beban produksi tinggi, dan kebutuhan koordinasi antar staf. Solusi yang diterapkan meliputi pemesanan bahan lebih awal, efisiensi penggunaan bahan, pemeliharaan rutin peralatan, dan penerapan sistem inventory harian.

Implementasi yang terstruktur dan konsisten ini memastikan kualitas rasa, tekstur, dan estetika produk pastry tetap terjaga, sehingga mampu mendukung citra positif Padma Hotel Bandung sebagai hotel berbintang lima yang mengedepankan kualitas layanan.

Kata Kunci: Standar Operasional, Pastry, Hotel, Efisiensi, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

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 menjadialah 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 perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, yang mengunjungi berbagai destinasi di Tanah Air. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2023), jumlah wisatawan

mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mencapai lebih dari 11 juta orang, yang berdampak langsung pada pertumbuhan sektor perhotelan nasional. Hotel-hotel di Indonesia kini menawarkan beragam jenis akomodasi, mulai dari hotel berbintang lima dengan fasilitas mewah hingga penginapsederhana yang terjangkau bagi berbagai kalangan wisatawan (Kemendagri, 2022). 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. 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, dalam manajemen pastry hotel.

II. KAJIAN TEORI

A. Gambaran Perusahaan

Hotel Padma, sebelumnya bernama Manajemen Hotel Sekar Alliance, berkomitmen pada kenyamanan dan pelayanan yang penuh perhatian bagi tamu. Terinspirasi oleh budaya lokal, setiap properti di bawah Padma Hotels menciptakan suasana santai dengan fasilitas modern, layanan personal, dan keramahan yang tulus, selaras dengan lingkungan sekitarnya.

Nama "Padma" berasal dari bahasa Sanskerta yang berarti "bunga teratai". Dalam kepercayaan Hindu, teratai melambangkan keindahan, kemakmuran, dan kesuburan. Bunga ini juga dianggap sebagai simbol keabadian, kemurnian, serta kehidupan yang selalu diper-

Awalnya, hotel ini bernama The Chedi Hotel Bandung, diresmikan pada 29 April 1994 dengan 51 kamar. Pada 1 April 2001, kepemilikannya beralih ke PT. Puri Zuqni, dan namanya berubah menjadi Hotel Malia Bandung. Kemudian, pada 3 Maret 2008, PT. Trigana Putra Mandiri mengambil alih dan melakukan renovasi, menambah fasilitas serta kapasitas kamar menjadi 124 kamar. Pada Agustus 2009, hotel ini berganti nama menjadi Padma Hotel Bandung, sebuah hotel bintang 5 yang berlokasi di Jalan Rancabentang No. 56-58, Ciumbuleuit, Cidadap, Bandung, Jawa Barat 40142.

B. Industri Perhotelan

Industri Perhotelan adalah bagian dari sektor jasa yang berfokus pada penyediaan akomodasi, pelayanan, dan pengalaman kepada tamu atau wisatawan, baik yang berpergian untuk tujuan bisnis, liburan, maupun keperluan lainnya. Hotel bukan hanya tempat untuk tidur atau menginap, melainkan juga ruang di mana kenyamanan, keramahan, dan kepuasan menjadi prioritas utama.

Industri perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, yang mengunjungi berbagai destinasi di Tanah Air.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2023), jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mencapai lebih dari 11 juta orang, yang berdampak langsung pada pertumbuhan sektor perhotelan nasional.

Hotel-hotel di Indonesia kini menawarkan beragam jenis akomodasi, mulai dari hotel berbintang lima dengan fasilitas mewah hingga penginapan sederhana yang terjangkau bagi berbagai kalangan wisatawan (Kemenparekraf, 2022).

C. Standart Operating Procedure (SOP)

Wirtz & Lovelock (2016) menekankan pentingnya SOP dalam menjaga konsistensi layanan hospitality. SOP berfungsi sebagai acuan baku yang mengatur seluruh tahapan kerja, mulai dari persiapan bahan baku, pengolahan, penyimpanan, hingga penyajian produk. Dalam Pastry Section, SOP memastikan bahwa setiap roti, kue, dan dessert yang diproduksi memiliki kualitas rasa, tekstur, serta estetika penyajian yang seragam sesuai standar Padma Hotel Bandung.

D. Pastry

Menurut Gisslen (2016), penguasaan teknik dasar dan konsistensi hasil adalah kunci dalam produksi pastry yang berhasil. Selain itu, dapur hotel juga menuntut efisiensi kerja tim dan pengendalian mutu yang ketat agar setiap produk pastry, baik itu croissant, tart, choux, maupun puff pastry, dapat disajikan dengan tampilan menarik dan rasa yang sempurna.

Implementasi teori pastry di hotel juga melibatkan perencanaan produksi, pengaturan suhu ruang kerja, serta penggunaan peralatan modern untuk mendukung volume produksi yang besar namun tetap menjaga kualitas premium.

III. METODE

A. Analisis Sistem

Selama program magang selama dua semester di Hotel Padma Bandung, penulis belajar mengikuti sistem kerja di Departemen Pastry. Sistem ini mencakup seluruh proses mulai dari persiapan bahan, produksi,

penyajian, hingga penutupan dan pembersihan. Proses kerja dilakukan sesuai dengan jadwal shift, dan penulis selalu bekerja di shift siang (12.00–21.00). Penugasan dilakukan berdasarkan struktur tim, dengan arahan dari Demi Chef atau Jr Sous Chef, serta kolaborasi dengan komponen tim seperti trainee, commis, dan chef senior.

Sistem ini melibatkan koordinasi antar tim dapur dan integrasi dengan kebutuhan operasional seluruh hotel. Penulis bekerja dalam sistem yang sudah terstruktur rapi, di mana setiap aktivitas berdasarkan SOP dan jadwal harian yang ketat. Sistem ini dirancang agar efisien, konsisten dalam kualitas produk, dan tepat waktu dalam penyajian.

Dalam penerapannya, sistem ini menunjukkan tingkat keandalan yang baik namun

masih ada ruang untuk meningkatkan efisiensi kerja individu, terutama dalam pengelolaan waktu dan penyebaran tugas dalam tim. Penulis menemukan bahwa meskipun sistem berjalan lancar, masih ada peluang memperbaiki proses produksi, khususnya dalam penjadwalan urutan kerja individu. Sebagai contoh, penulis mulai menerapkan prinsip prioritas berdasarkan durasi pendinginan dan waktu penyajian produk, yang membantu meningkatkan efisiensi dalam beban kerja yang tinggi. Selain itu, dengan metode kerja

berbasis visual seperti checklist tugas harian pribadi, penulis bisa mengurangi kesalahan dan mempercepat penyelesaian tugas. Dari sudut pandang analitis, sistem kerja di dapur pastry bersifat semi-otomatis dan sangat bergantung pada kemampuan serta disiplin masing-masing individu. Keberhasilan sistem ini dipengaruhi oleh saling mengisi kebutuhan tim, komunikasi antar fungsi, serta kemampuan merespons perubahan pesanan atau permintaan mendadak dari restoran dan manajemen. Oleh karena itu, sistem ini bisa disebut sistem terbuka yang adaptif, memerlukan keterampilan teknis serta kemampuan berinteraksi sosial yang baik.

Sub bab ini menjelaskan sistem yang diterapkan saat ini dan digunakan oleh peserta magang untuk menyelesaikan tugas mereka, serta pengembangan atau perubahan sistem yang diajukan oleh peserta magang. Penulisan Sub bab ini biasanya dalam bentuk narasi

B. Pengembangan Sistem

Berfokus pada efisiensi kerja individu. Salah satu langkah yang diambil adalah mengatur urutan kerja berdasarkan analisis waktu proses, dengan mendahulukan product yang memerlukan waktu atau pendinginan yang lama agar dapat digunakan tepat waktu.

Selain itu, saya juga menyarankan untuk penyusunan ulang rak penyimpanan di area pastry untuk memisahkan bahan mentah dan bahan siap pakai guna mengurangi risiko kontaminasi silang.

Penulis juga mulai menggunakan metode kerja berorientasi visual seperti kode warna dan catatan sticky notes untuk mempermudah pengenalan batch produksi dan meminimalisasi kesalahan pengambilan bahan.

Dari segi pengelolaan informasi, penulis melihat adanya potensi peningkatan melalui sistem yang sederhana, seperti order list yang dapat di checklist harian dalam pelaporan stock bahan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi potensi bahan kurang saat product dan condiment yang habis saat tamu meminta.

C. Kualitas / Kinerja Sistem

Kualitas dan kinerja sistem kerja di Departemen Pastry Hotel Padma Bandung selama program magang penulis dapat dikategorikan sangat baik berdasarkan beberapa indikator utama yang digunakan dalam dunia industri perhotelan.

Sistem kerja yang sangat vital adalah sistem operasional dan kepuasan tamu Pertama, dari segi ketepatan waktu produksi, sistem mampu memastikan bahwa seluruh produk pastry disiapkan sesuai dengan jadwal layanan seperti breakfast, afternoon tea, à la carte, dan buffet dinner.

Hal ini didukung oleh jadwal shift yang terstruktur, pemetaan tugas yang jelas, serta koordinasi antar staf yang berjalan efektif. meningkatkan hasil kerja dan pelayanan di Departemen Pastry Hotel Padma Bandung Selain itu, sistem menunjukkan fleksibilitas ini diperoleh dari budaya kerja kolaboratif serta pengetahuan staf yang merata terhadap alur kerja dapur,

Dengan menerapkan prinsip manajemen operasional yang konsisten, Pastry Padma Bandung tidak hanya dapat mempertahankan kualitas produk, tetapi meningkatkan daya saing di industri perhotelan yang kompetitif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Proses pelayanan Penulis berpartisipasi secara aktif dalam produk pastry, kegiatan set up dan penyajian afternoon tea, coffee break, dan buffet dinner, yang merupakan bagian penting dari pelayanan F&B Hotel Padma Bandung. Penulis bertanggung jawab dalam menjaga stall makanan selama jam pelayanan, memastikan kelengkapan dan estetika penyajian, serta memastikan produk yang disajikan selalu dalam kondisi terbaik.

B. Penguasaan terhadap proses kerja, proses harian, pemahaman standar kebersihan dan kemampuan mengoperasikan alat.

Selama masa pengujian, penulis berhasil memenuhi standar kerja yang diharapkan di lingkungan dapur hotel bintang lima. Penulis beberapa kali diberi tugas lebih untuk menangani produk khusus secara mandiri, yang menunjukkan kemampuan dan hasil kerja penulis

telah diakui.

Hal ini didukung oleh hasil evaluasi yang menunjukkan peningkatan konsistensi kerja, rasa tanggung jawab, serta kemampuan teknis selama masa magang. Berdasarkan pengamatan dan keterlibatan langsung dalam program magang di Departemen Pastry Hotel Padma Bandung, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa tantangan yang dihadapi selama proses produksi dan penyajian produk pastry.

Tantangan utamanya adalah keterbatasan bahan baku, terutama bahan yang bersifat musiman atau sulit didapatkan, serta kurangnya alat yang memadai saat produksinya meningkat.

Untuk mengatasi masalah tersebut, pihak dapur mengambil beberapa langkah strategis, seperti memesan bahan lebih awal, mengoptimalkan penggunaan bahan, serta melakukan perawatan rutin terhadap peralatan.

Selain itu, sistem inventarisasi real-time juga diterapkan untuk memantau stok bahan setiap hari, sehingga produksi dapat berjalan lancar setiap hari tanpa hambatan.

C. Pengujian Luaran

Berdasarkan hasil observasi dan keterlibatan langsung dalam program magang di Departemen Pastry Hotel Padma Bandung, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam proses produksi dan penyajian produk pastry.

Tantangan utama meliputi keterbatasan bahan baku, khususnya untuk bahan baku yang bersifat musiman atau sulit diakses, serta kurangnya kelengkapan alat pada saat produksi meningkat. Untuk mengatasi permasalahan ini, pihak kitchen mengambil langkah-langkah strategis, seperti melakukan pemesanan bahan baku lebih awal, mengoptimalkan penggunaan bahan, serta melaksanakan pemeliharaan rutin terhadap peralatan yang ada.

Selain itu, penerapan sistem inventarisasi secara real-time juga dilakukan untuk memantau ketersediaan bahan setiap hari, sehingga proses produk dapat berjalan lancar tiap hari nya tanpa ada kendala.

Implementasi proses produksi pastry di Hotel padma Bandung dimulai dengan penerimaan dan evaluasi kualitas bahan baku yang harus memenuhi standar tertentu. Setelah itu, dilakukan persiapan mise en place, diikuti dengan pengolahan adonan. Proses selanjutnya mencakup pemanggangan atau pendinginan sesuai dengan kebutuhan produk yang dihasilkan. Tahap dekorasi atau plating dilakukan dengan memperhatikan standar estetika, sebelum akhirnya produk disajikan kepada tamu. Seluruh tahapan ini dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedures (SOP) yang berlaku di hotel, termasuk penerapan sistem FIFO (First In First Out) untuk memastikan kesegaran bahan baku. Pengawasan dilakukan oleh Dmi Chef dan Jr Sous Chef untuk menjamin konsistensi rasa, tekstur, dan penampilan produk. Oleh karena itu, pengalaman magang ini tidak hanya memberikan pemahaman tentang tantangan yang dihadapi dan solusi yang diterapkan, tetapi juga menunjukkan bahwa proses produksi di Departemen Pastry Hotel Padma Bandung telah dilaksanakan secara terstruktur dan sesuai dengan standar profesional dalam industri perhotelan. Pencapaian ini menjadi bekal berharga untuk memasuki dunia kerja profesional di industri perhotelan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi proses produksi dan penyajian produk pastry di Padma Hotel Bandung, dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan operasionalnya masih ditemui beberapa kendala. Kendala yang muncul antara lain keterbatasan bahan baku musiman yang sulit diperoleh secara konsisten, keterbatasan peralatan ketika beban produksi meningkat, serta kebutuhan koordinasi antar staf pada saat pelayanan berlangsung. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak hotel menerapkan sejumlah solusi seperti melakukan pemesanan bahan baku lebih awal, mengoptimalkan penggunaan bahan agar lebih efisien, melakukan pemeliharaan rutin pada peralatan, serta menambah tenaga kerja sementara ketika permintaan tamu sedang tinggi.

Implementasi proses produksi produk pastry di Padma Hotel Bandung dilaksanakan secara sistematis sesuai standar operasional prosedur (SOP).

Proses tersebut dimulai dari tahap penerimaan dan pemeriksaan kualitas bahan baku, persiapan awal atau *mise en place*, pengolahan adonan, pemanggangan atau pendinginan sesuai kebutuhan produk, dekorasi atau plating, hingga penyajian ke **g**da tamu. Seluruh tahapan dilakukan secara konsisten dengan menerapkan sistem FIFO (First In First Out) agar kualitas bahan tetap terjaga.

Dengan penerapan yang terstruktur tersebut, kualitas rasa, tekstur, serta estetika produk pastry dapat dipertahankan, sehingga mendukung citra positif Padma Hotel Bandung sebagai hotel berbintang lima yang selalu mengedepankan standar layanan terbaik. Jika semua faktor tersebut berjalan dengan baik, tamu akan merasa puas dan nyaman. Pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai harapan dapat meningkatkan citra hotel serta membuat tamu ingin kembali datang.

keunggulan yang bisa meningkatkan kepuasan dan kepercayaan tamu terhadap hotel.

VI. SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan praktik kerja lapanganserta temuan selama berada di departemen pastry Padma Hotel Bandung, penulis memberikan beberapa saran untuk peningkatan pelayanan dan efektivitas kerja. Pertama, pihak hotel disarankan untuk melakukan pelatihan rutin kepada staff dan traineeRoom Service, terutama komunikasi interpersonal, dan manajemen waktu.

Pelatihan ini penting untuk meningkatkan profesionalitas serta meminimalisir kesalahan dalam pengantaran pesanan. Selain itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara dapur dan tim Room Service agar proses pengolahan hingga pengantaran makanan dapat berjalan lebih efisien dan tepat waktu.

Karena Telkom University tidak diragukan lagi dalam mengatur program magang untuk mahasiswa jurusan perhotelan dan pariwisata, penulis berharap kampus dan hotel dapat mengembangkan hubungan yang lebih kuat.

Hal ini akan menguntungkan kedua belah pihak di masa depan, karena hotel akan mendapatkan bantuan tenaga kerja dan kampus akan mendapatkan tempat magang yang terbaik. Akan lebih mudah bagi pihak kampus untuk mendapatkan informasi mengenai hotel berkat adanya kerjasama antara kampus dengan pihak hotel. Penulis juga memberikan rekomendasi mengenai periode monitoring yang dilakukan oleh salah satu pembimbing yang hanya dilakukan satu kali. Penulis mengusulkan agar pihak kampus melakukan monitoring setidaknya dua atau tiga kali agar mahasiswa dapat menyuarakan masalah yang dihadapi selama magang lebih sering, mencegah terjadinya masalah sekaligus, pelayanan dan evaluasi berkelanjutan ini diharapkan dapat mendukung pencapaian standar layanan hotel bintang lima serta memperkuat loyalitas tamu terhadap Padma Hotel Bandung.

REFERENSI

- [1] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, NY, USA: Free Press, 2020.
- 1) Arnaud Durat. (2024). The industrial pastry production process. <https://www.hopi-consulting.com/en/the-industrial-pastry-production-process>
- [2] Filimonau, V., C Delysia, A. (2019). Food waste management in hospitality operations: A critical review. *Tourism Management*, 71, 234–245.
- [3] Mordor Intelligence. (2025). Pastries Market Size & Share Analysis - Growth Trends & Forecasts (2025-2030). <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/pastries-market>
- [4] Oktay, S., C Demir, A. (2024). Intelligent Systems Applications in Gastronomy. https://doi.org/10.1007/978-3-031-51521-7_34
- [5] Schwarz, L. (2025). 7 Trends Driving the Hospitality Industry in 2025. <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/hospitality-industry-trends.shtml>
- [6] Silikomart. (2025). Pastry trend 2025. <https://www.silikomart.com/en/journal/post/pastry-trend-2025>
- [7] Singh, S. (2025). Global Pastries Market. <https://www.marketresearchfuture.com/reports/pastries-market-26964>
- [8] srilanka tourism alliance. (2022). Kitchen Department. <https://www.srilankatourismalliance.com/skills-centre/career-paths/kitchen-department>

Jurnal Oplib Nabilla Ali pdf.pdf

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id Internet	21 words — 1%
2	lsupariwisata.com Internet	20 words — 1%
3	www.batamnews.co.id Internet	18 words — 1%
4	repository.upi.edu Internet	12 words — < 1%
5	adoc.pub Internet	9 words — < 1%
6	repository.radenintan.ac.id Internet	9 words — < 1%
7	jokowibekerja.id Internet	8 words — < 1%
8	mirzads.wordpress.com Internet	8 words — < 1%
9	toffeeev.com Internet	8 words — < 1%
10	ylki.or.id Internet	8 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF