

Peranan Divisi Pastry & Bakery dalam Menangani Breakfast di Novotel Nusa Dua Bali Hotel & Residence

Aditya Maulidil Hasan¹, Juhanda^{2*}

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember; adityamaulidilhasan@gmail.com, juhanda@unmuhjember.ac.id

Abstrak: Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Peranan Divisi *Pastry & Bakery* Dalam Menangani *Breakfast* Di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence”. Yang melatar belakangi penulisan ini adalah cara divisi *pastry & bakery* dalam menangani Breakfast oleh divisi *pastry & bakery* di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bagaimana peranan divisi *pastry & bakery* dalam menangani *breakfast* di Square Restoran Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang di peroleh selanjutnya di analisis menggunakan Teknik analisis Deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada saat low season dan high season peranan divisi *pastry & bakery* dapat menangani *breakfast* dengan baik dan optimal.

Katakunci: Devisi *Pastry & Bakery*, Breakfast, Peranan

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1897>

*Correspondensi: Juhanda

Email: juhanda@unmuhjember.ac.id

Received: 06-09-2023

Accepted: 13-10-2023

Published: 26-11-2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: Final Project Report entitled “The Role of the Pastry & Bakery Division in Handling Breakfast at Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence”. The background of this writing is the way the pastry & bakery division handles Breakfast by the pastry & bakery division at the Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. The purpose of this writing is to find out the role of the pastry & bakery division in handling breakfast at the Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence Square Restaurant. Writing this Final Project uses data collection methods by means of interviews, observation, and documentation. The data obtained was then analyzed using descriptive analysis techniques. Based on the results of the study it can be concluded that during low season and high season the role of the pastry & bakery division can handle breakfast properly and optimally.

Keywords: Pastry & Bakery Division, Breakfast, Role.

Pendahuluan

Perkembangan Sektor pariwisata di Indonesia sekarang ini sudah semakin maju. Sektor pariwisata dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak pemerintah dan masyarakat. Hal ini dapat didukung dengan pernyataan (Intan, 2021) yang mengatakan bahwa pariwisata yang memiliki definisi sebagai sektor yang paling menguntungkan untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang menjanjikan bagi pemerintah maupun masyarakat sekitar. Seiring berjalannya waktu kepariwisataan di Indonesia dapat maju dengan pesat dan tumbuh menjadi sebuah industri yang berdiri sendiri (Han, 2020a). Salah satunya industri untuk penunjang utama akomodasi untuk masyarakat ialah Hotel. (Suwena & Widyamadja, 2017) mengatakan hotel adalah suatu bangunan yang dikelola di

bidang akomodasi guna menghasilkan keuntungan dengan menyediakan pelayanan penginapan, minuman, dan fasilitas yang lainnya (Han, 2020b).

Salah satu daerah tujuan para wisatawan di Indonesia adalah pulau Bali yang menyediakan banyak industri hotel, salah satunya Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence (Yucedag, 2018). Hotel tersebut merupakan salah satu Hotel bintang lima yang berada Nusa Dua Bali dengan fasilitas lengkap dan pelayanan yang sangat baik. Di dalam kegiatan pelayanan kepada tamu, dibagi menjadi dua bagian yaitu *Back of the House* dan *Front of the House*. Dimana *Front of the House* merupakan bagian secara langsung berhubungan dengan tamu, termasuk didalamnya adalah *Food and Beverage service* (F. X. Yang, 2021). *Food and Beverage service* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman sedangkan *Back of the House* bagian secara tidak langsung berhubungan dengan tamu dan termasuk dalam *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Product* adalah departemen yang bertugas dan bertanggung jawab dalam penyediaan makanan dan minuman (*product*) untuk para *customer* atau tamu (F. Yang, 2020). *Food and Beverage Product* mempunyai beberapa bagian yaitu *hot kitchen*, *cold kitchen*, *butcher*, dan *pastry & bakery*.

Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence menerapkan *breakfast buffet* (prasmanan) di setiap harinya, salah satu tipe pelayanan makanan di restoran atau hotel yang menyiapkan hidangan yang sangat lengkap dari makanan pembuka (*appetizer*) sampai makanan penutup (*dessert*), dimana para tamu bisa sepenuhnya mengambil makanan yang disediakan di *buffet*. *Pastry & bakery* yang disajikan untuk keperluan *breakfast*, berupa variasi menu *croissant*, *danish*, *cake*, *pancake*, *waffle*, dan jajanan bali (Chi, 2022).

Pada menu *breakfast* semua makanan di *display* dengan lengkap dan harus selalu tersedia di atas meja (Sapkota, 2019). *Staff* yang bertanggung jawab atas ketersediaan makanan yang ada di restoran harus selalu siap untuk mengisi ulang makanan yang sudah diambil oleh tamu. Pada bagian ini, *pastry section* juga bertanggung jawab atas menu yang di *display*. Melihat banyak tamu asing yang berkunjung, membuat menu *pastry & bakery* laris sebagai tujuan utama mereka (S. Y. Kim, 2018). Disamping itu banyak juga tamu domestik yang menyukai menu *dessert* yang disediakan. Maka dari itu untuk ketersediaan produk yang disajikan harus selalu ada, terlebih lagi pada saat *high season*.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik membuat judul peranan divisi *pastry & bakery* dalam menangani *breakfast* pada saat *low season* dan *high season* di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence (Gong, 2020).

Metode

Jenis Data

Menurut (Rahmadi, 2011) yang memaparkan bahwa jenis data dibagi menjadi 2 yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Sedangkan penelitian kuantitatif, yaitu prosedur penelitian yang menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai

apa yang diketahui (C. E. Yang, 2020). Sehingga dalam penulisan penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa kualitatif dan kuantitatif.

Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama (Verevka, 2019). Data primer disebut juga data asli atau data terkini. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua) (Karakitsiou, 2020). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono dalam (Triatna, 2013) teknik pengumpulan merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Wawancara

Menurut Danial dalam (Triatna, 2013) "Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan dialog, tanya jawab antara peneliti dan responden secara sungguh-sungguh. Wawancara dapat dilakukan di mana saja selama dialog masih bisa dilakukan, misalnya sambil berjalan, duduk santai di suatu tempat, di lapangan, di kantor, di kebun, di bengkel, atau di mana saja". Wawancara pada penelitian ini dilakukan bersama Commis pada saat melakukan OJT2.

a. Observasi

Menurut Sugiono dalam (Fairus, 2020) adalah "observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu besar". Dalam proses observasi ini, peneliti dapat melihat dan mengamati kondisi operasional di lapangan pada saat pelayanan breakfast.

b. Observasi

Menurut Danial dalam (Triana, 2013) mengatakan bahwa, Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan sejumlah dokumen yang diperlukan sebagai bahan data informasi sesuai dengan masalah penelitian, seperti peta, data statistik, jumlah dan nama pegawai, data siswa, data penduduk, grafik, gambar, surat-surat, foto, akte, dsb

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses yang mencakup dalam mencari ataupun menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga data tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh orang lain atau pembaca. Pada penelitian ini untuk Teknik pengumpulan data berupa hasil

wawancara, dan hasil observasi (Dijmarescu, 2022; Usman, 2021). Data yang diperoleh pada saat wawancara akan dijabarkan dengan lebih kompleks sehingga data tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh orang lain.

Teknik Analisis Deskriptif

Salah satu jenis Teknik analisis yaitu Teknik analisis deskriptif. Menurut Maswar dalam (Martias, 2021) analisis deskriptif merupakan suatu analisis yang dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi data. Hal ini dikarenakan Teknik analisis deskriptif dapat mengatur, menyusun, dan menyajikan dalam bentuk yang mudah dipahami. Berkaitan dengan data yang diperoleh maka secara deskriptif dapat dimulai dari bentuk visual seperti table dan grafik, atau juga berbagai ukuran data seperti ukuran pemusatan, ukuran nilai tempat, dan ukuran penyebaran (Gunawardena, 2020). Selain itu, berbagai jenis data dapat dideskripsikan, akan tetapi tidak semua deksripsi yang dibuat dapat menjelaskan maksud dari data tersebut, atau dapat juga dikatakan bahwa deskripsi tersebut tidak mengandung informasi yang seharusnya dibutuhkan. Sehingga dalam Teknik analisis deskriptif ini perlu adanya informasi yang jelas agar pembaca dapat

Hasil dan Pembahasan

Divisi pastry & bakery memiliki peranan yang sangat penting karena bertugas untuk menyediakan pastry & bakery kepada tamu terutama untuk memenuhi kebutuhan breakfast dari tamu tersebut (K. H. Kim, 2021; Skrede, 2019). Kepuasan tamu Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence menjadi faktor kunci agar dapat memperkuat citra, reputasi, dan keuntungan dari Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence, sehingga breakfast harus disajikan dengan sangat baik. Kegiatan yang dilaksanakan oleh divisi pastry & bakery dalam penanganan breakfast sendiri dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Kegiatan pastry & bakery dalam penanganan breakfast

<i>Shift</i>	<i>Time</i>	<i>Job Description</i>
<i>Night Shift</i>	<i>Preparation</i>	1. Membuat <i>croissant</i> dan danish dari adonan yang sudah di siapkan oleh sift pagi, karena pembuatan <i>croissant</i> harus memakai adonan yang dingin. 2. Pada sekitar pukul 05.00 <i>shift</i> malam setup beberapa roti, kue, dan saus di Square Restaurant untuk keperluan <i>breakfast</i>.
<i>Morning Shift</i>	<i>Preparation</i>	1. Mempersiapkan roti, kue, dan saus di troli. 2. <i>Staff</i> yang berada di <i>pastry kitchen</i> membuat pancake dan waffle secara berkala, karena harus disajikan dalam keadaan hangat. 3. Membawa troli yang berisi semua <i>condiment breakfast</i> ke <i>commisary</i>
	<i>On Going Breakfast</i>	1. Mengecek kondisi tamu dan keadaan roti, kue, dan saus. 2. <i>Refill</i> roti dan kue apabila tinggal sedikit, tidak boleh sampai habis 3. Memastikan kebersihan <i>buffet</i> roti, kue dan saus. 4. <i>Stand by</i> di area restoran untuk memastikan ketersediaan roti, kue, dan saus.

		5. Apabila <i>condiment breakfast</i> di troli tinggal sedikit, maka kita harus secepatnya menelpon <i>staff</i> yang ada di <i>pastry kitchen</i> untuk membawakan <i>condiment</i> tersebut.
	<i>Closing Breakfast</i>	1. Mengangkat semua roti, kue dan saus yang ada di restoran. 2. Membersihkan area <i>buffet</i> dari <i>pastry section</i> . 3. Refill <i>condiment</i> saus, yang akan digunakan untuk <i>breakfast</i> keesokan harinya, dan disimpan di <i>Chiller</i> 4. Membawa semua sisa roti dan kue ke <i>pastry kitchen</i>

Kegiatan tersebut harus terus berlangsung dengan cepat dan baik agar kue tidak habis dan tamu dapat menikmati *breakfast* tanpa harus menunggu kue tersebut jadi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Bagur-Femenías, 2019).

Adapun jenis kue, roti, dan saus yang di perlukan untuk keperluan breakfast setiap harinya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Makanan yang disajikan Divisi *Pastry & Bakery* pada saat *breakfast*

<i>Pastry</i>	<i>Bakery</i>	<i>Balinese sweet</i>	<i>Sauce</i>
<i>Plain Croissant</i>	<i>White Toast</i>	Wajik	<i>Srobery Jam</i>
<i>Choccolate Croissant</i>	<i>Brown Toast</i>	Putri Mandi	<i>Blueberry Jam</i>
<i>Dannish</i>	<i>Baguette</i>	Gethuk	<i>Vanila Sauce</i>
<i>Pancake</i>	<i>Kraf Bread</i>	Putu Ayu	<i>Choccolate Sauce</i>
<i>Waffle</i>	<i>Frech Village</i>	Lapi Beras	<i>Choc Cruncy</i>
<i>Muffin</i>	<i>Pita Bread</i>	Onde-Onde	<i>Peanut Butter</i>
Lapis Surabaya	<i>Nan Bread</i>	Getas	<i>Honney</i>
Lapis Kalimantan	<i>Channay</i>	Klepon	<i>Mupple Sirup</i>
<i>Banana Cake</i>	<i>Parata</i>	Lopes	
<i>Marble Cake</i>		Sumping Pisang	
<i>English Cake</i>			
<i>Bread & Butter Pudding</i>			

Berdasarkan pengamatan, untuk mengetahui peran divisi *pastry & bakery* dalam menangani *breakfast*, maka diperlukan data jumlah tamu *breakfast*. Jumlah tamu sesuai data yang diperoleh pada bulan Desember 2022 rata – rata per hari yaitu 322 pax. Pelaksanaan *breakfast* dengan jumlah tamu yang banyak terutama pada saat *high season* dapat ditangani dengan bai dan optimal tidak lepas dari peran devisi *pastry & bakery* dalam menyediakan menu buffet, sehingga tamu nyaman dalam menikmati *breakfast*. (Lin, 2020; Rueda, 2018)

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa divisi Pastry & Bakery bertanggung jawab untuk menyediakan beragam pilihan roti dan kue yang berkualitas tinggi selama sarapan. Variasi produk yang ditawarkan oleh pastry & bakery sangat beragam, mulai dari roti tawar, croissant, kue-kue, hingga kue kering atau kue basah. Peran divisi pastry & bakery berdasarkan hasil pengamatan dapat menangani pelayanan breakfast dengan baik dan optimal pada saat low season maupun high season, hal ini ditunjukkan dengan alur kerja divisi pastry & bakery yang dimulai dari persiapan, pembuatan menu sampai dengan penataan menu di meja buffet dilaksanakan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Bagur-Femenías, L. (2019). Effects of service quality policies in the tourism sector performance: An empirical analysis of Spanish hotels and restaurants. *Sustainability (Switzerland)*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/su11030872>
- Chi, C. G. (2022). Evolving effects of COVID-19 safety precaution expectations, risk avoidance, and socio-demographics factors on customer hesitation toward patronizing restaurants and hotels. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 31(4), 396–412. <https://doi.org/10.1080/19368623.2022.2021581>
- Dijmarescu, I. (2022). Neuromanagement decision making in facial recognition biometric authentication as a mobile payment technology in retail, restaurant, and hotel business models. *Oeconomia Copernicana*, 13(1), 225–250. <https://doi.org/10.24136/oc.2022.007>
- Fairus. (2020). *Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada PT Pancaran Samudera Transport, Jakarta*.
- Gong, T. (2020). The consequences of customer-oriented constructive deviance in luxury-hotel restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102254>
- Gunawardena, D. (2020). BestDish: A Digital Menu and Food Item Recommendation System for Restaurants in the Hotel Sector. *Proceedings of International Conference on Image Processing and Robotics, ICIPRoB 2020*. <https://doi.org/10.1109/ICIP48927.2020.9367357>
- Han, H. (2020a). Theory of green purchase behavior (TGPB): A new theory for sustainable consumption of green hotel and green restaurant products. *Business Strategy and the Environment*, 29(6), 2815–2828. <https://doi.org/10.1002/bse.2545>
- Han, H. (2020b). Uncovering the determinants of pro-environmental consumption for green hotels and green restaurants: A mixed-method approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(4), 1581–1603. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2019-0354>

- Karakitsiou, A. (2020). Regional efficiency evaluation by input-oriented data envelopment analysis of hotel and restaurant sector. *Operational Research*, 20(4), 2041–2058. <https://doi.org/10.1007/s12351-018-0406-1>
- Kim, K. H. (2021). Bullying in Korean hotel restaurant kitchens: why is everybody always picking on me? *Employee Relations*, 43(1), 337–351. <https://doi.org/10.1108/ER-09-2019-0362>
- Kim, S. Y. (2018). Predicting hospitality financial distress with ensemble models: the case of US hotels, restaurants, and amusement and recreation. *Service Business*, 12(3), 483–503. <https://doi.org/10.1007/s11628-018-0365-x>
- Lin, S. Y. (2020). Tea forwell-being: Restaurant atmosphere and repurchase intention for hotel afternoon tea services. *Sustainability (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/su12030778>
- Martias, L. D. (2021). Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 40. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2021.161.40-59>
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press.
- Rueda, A. M. (2018). Linguistic mitigation in Spanish digital reviews of hotels and restaurants. *Circulo de Linguistica Aplicada a La Comunicacion*, 73, 53–76. <https://doi.org/10.5209/CLAC.59059>
- Sapkota, S. (2019). Multi-drug resistant extended-spectrum beta-lactamase producing E. coli and Salmonella on raw vegetable salads served at hotels and restaurants in Bharatpur, Nepal. *BMC Research Notes*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s13104-019-4557-9>
- Skrede, O. (2019). Cruise spillovers to hotels and restaurants. *Tourism Economics*, 25(8), 1286–1301. <https://doi.org/10.1177/1354816619836334>
- Suwena, I. K., & Widyamadja, I. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*.
- Triatna, A. T. (2013). *Peranan Ekstrakurikuler Paskibra Dalam Meningkatkan Nasionalisme Siswa: Studi Deskriptif Analitis Terhadap Ekstrakurikuler Paskibra SMP Pasundan 1 Banjaran, Kabupaten Bandung*.
- Usman, O. (2021). Exchange rate pass-through to restaurant and hotel prices in the United States: The role of energy prices and tourism development. *Journal of Public Affairs*, 21(2). <https://doi.org/10.1002/pa.2214>
- Verevka, T. (2019). Development of industry 4.0 in the hotel and restaurant business. *IBIMA Business Review*, 2019. <https://doi.org/10.5171/2019.324071>
- Yang, C. E. (2020). Hotel Restaurant Service Employees' Sources of Positive and Negative Emotions. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 21(5), 542–563. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1712306>
- Yang, F. (2020). Customer mistreatment and employee well-being: A daily diary study of recovery mechanisms for frontline restaurant employees in a hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102665>
- Yang, F. X. (2021). To survive or to thrive? China's luxury hotel restaurants entering O2O food delivery platforms amid the COVID-19 crisis. *International Journal of Hospitality Management*, 94. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102855>

Yucedag, C. (2018). Identifying and assessing environmental awareness of hotel and restaurant employees' attitudes in the Amasra District of Bartin. *Environmental Monitoring and Assessment*, 190(2). <https://doi.org/10.1007/s10661-017-6456-7>