



# Peranan Pastry and Bakery Corner saat Breakfast pada Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya

Rahmaningtyas Fitriana Ashari<sup>1</sup>, Hadi Jatmiko<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Muhammadiyah Jember; [rahmaningtyasfitrianaashari@gmail.com](mailto:rahmaningtyasfitrianaashari@gmail.com), [hadijatmiko@unmuhjember.ac.id](mailto:hadijatmiko@unmuhjember.ac.id)

**Abstrak:** Tugas Akhir ini berjudul Peranan Pastry And Bakery Corner Pada Saat Pelayanan Breakfast Di Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui peranan pastry corner pada saat pelayanan breakfast di hotel JW Marriot Surabaya sehingga dapat dilakukan peningkatan kinerja Pelayanan di JW Marriot Hotel Surabaya. Metode analisis data dengan metode analisis deskriptif dengan melakukan pengamatan langsung. Berdasarkan hasil pembahasan, maka kesimpulannya adalah Peranan Pastry and Bakery Corner sangat penting dalam menunjang pelayanan breakfast, hal ini dapat terlihat sebagian tamu menginginkan menu pastry & Bakery untuk breakfastnya; Kelancaran pelayanan breakfast di Paviliun restoran JW Marriot Surabaya, khususnya bagi tamu yang menginginkan menu Pastry & Bakery bergantung kepada peranan Pastry & Bakery Corner yang optimal. Untuk mendukung kelancaran operasionalnya, maka Cook harus memperhatikan hal-hal penting yaitu: Persiapan Penataan Pastry and Bakery Corner, Menawarkan Menu Pastry & Bakery Kepada Setiap Tamu, Memproses Menu Sesuai Permintaan Tamu.

**Katakunci:** Peranan, Pastry & Bakery Corner, Pelayanan Breakfast

DOI: <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i2.1900>

\*Correspondensi: Hadi Jatmiko

Email: [hadijatmiko@unmuhjember.ac.id](mailto:hadijatmiko@unmuhjember.ac.id)

Received: 07-12-2023

Accepted: 18-01-2024

Published: 28-02-2024



**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:** This Final Project is entitled "Role Of Pastry And Bakery Corner During Breakfast At Pavilion Restaurant Jw Marriot Hotel Surabaya. Writing this final project aims to determine the role of the pastry corner during breakfast service at the JW Marriot Surabaya hotel so that service performance can be improved at the JW Marriot Hotel Surabaya. Data analysis method with descriptive analysis method by direct observation. Based on the results of the discussion, the conclusion is that the role of Pastry and Bakery Corner is very important in supporting breakfast services, it can be seen that some guests want a Pastry & Bakery menu for their breakfast; The smooth running of breakfast service at the Pavilion of the Jw Marriot Surabaya restaurant, especially for guests who want the Pastry & Bakery menu, depends on the optimal role of the Pastry & Bakery Corner. To support the smooth operation, the Cook must pay attention to important things, namely: Preparation of Pastry and Bakery Corner Arrangements, Offering Pastry & Bakery Menus to Each Guest, Processing Menus According to Guest Requests.

**Keywords:** Role, Pastry & Bakery Corner, Breakfast Service

## Pendahuluan

Pariwisata mengacu pada kegiatan wisata yang dimulai dari tempat tinggal, menuju tempat tujuan wisata (*destination*), kemudian kembali lagi ke tempat pemberangkatan (asal), yang dapat membawa pengalaman secara menyeluruh bagi para pelaksana kegiatan pariwisata (Shi, 2020). Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa kegiatan kepariwisataan adalah kegiatan wisata, karena kegiatan kepariwisataan adalah keseluruhan atau keseluruhan kegiatan dari kegiatan kepariwisataan itu sendiri (Ran, 2022). Pariwisata adalah berbagai

kegiatan wisata yang didukung berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah (Indonesia, 2009).

Secara garis besar, sektor perhotelan merupakan bagian dari kelompok kerja perhotelan. Setiap departemen bertanggung jawab atas area tertentu di dalam hotel (Ooms, 2018). Sedangkan bagi yang belum mengetahui job title atau job description adalah penjelasan atau uraian tentang job yang berisi tentang uraian, bentuk, dan tanggung jawab dari job tersebut (Brütsch, 2018; Yang, 2019). Ada beberapa departemen di dalam hotel yang melakukan tugas dan tanggung jawab berbeda, namun saling terkait. Departemen itu sendiri diciptakan untuk mempermudah dalam organisasi. Oleh karena itu, hotel ini memiliki beberapa departemen yaitu *front office*, *room department*, *food and beverage department*, *marketing department*, *accounting department*, *human resource department*, *engineering department*, dan *security department*.

Menurut tulisan (Desmafianti & others, 2021) sektor pastry memegang peranan yang sangat penting dalam operasional penanganan produk pastry mulai dari persiapan, pengolahan produk hingga hasil akhir peran penting.

Restoran Pavilion Restoran JW Marriott Hotel Surabaya menawarkan layanan bersantap termasuk sarapan (Perkons, 2019). Kue dan roti menawarkan berbagai macam produk dan memainkan peran penting dalam kelancaran layanan sarapan. Bagian Pastry dan Bakery melalui Pastry and Bakery Corner menawarkan layanan direct breakfast dengan berbagai pilihan menu siap saji seperti *French Toast*, *Waffles*, *Croffle* dan *Pancakes*. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul Peranan Pastry and Bakery Corner dalam Pelayanan Breakfast Restoran Pavilion Hotel JW Marriott Surabaya (Lee, 2020; Palczak, 2020).

## Metode

### Jenis Data

#### a. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono dalam (Nuning, 2017) Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.

#### b. Data kuantitatif

Menurut Sugiyono dalam (Nuning, 2017) Data kuantitatif adalah data sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### Sumber Data

#### a. Data Primer

Menurut Umi Narimawati (Nuning, 2017) Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah

teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

b. **Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (dalam nuning : 2017) Data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen-dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer.

### **Teknik Pengumpulan Data**

a. **Pengamatan Langsung (*Observasi*)**

Menurut Sutrisno Hadi (dalam nuning : 2017), Observasi adalah proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah prosesproses pengamatan dan ingatan.

b. **Dokumentasi (*Dokumentation*)**

Menurut Sugiyono (dalam nuning : 2017) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan merupakan data pendukung terhadap hasil pengamatan dan wawancara berkaitan dengan bentuk pesan verbal dan non verbal dan juga hambatan-hambatan yang ditemui oleh peneliti (Kpossa, 2020).

### **Teknik Analisis Data**

a. **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 (Lee, 2021). 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 (Nguyen, 2021). 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 (Dach, 2021).

### **Hasil dan Pembahasan**

Pelayanan breakfast di Pavilion Restoran Hotel JW Marriot Surabaya dimulai dari pukul 06.00 - 10.30 bagi para tamu yang menginap. Menu yang disediakan merupakan standart pelayanan breakfast bintang lima yang terdiri dari Appetizer sampai Dessert. Tamu hotel dapat menikmati semua hidangan yang ada di pavilion restoran sesuai keinginan, apabila ada tamu luar hotel akan menikmati breakfast dikenakan dengan biaya tertentu (Settier-Ramirez, 2022).

*Pastry and Bakery Corner* merupakan salah satu outlet yang disediakan saat breakfast bagi tamu hotel yang terletak setelah pintu masuk pavilion restoran, sehingga mudah terlihat (Evans, 2019). *Pastry and Bakery Corner* berperan menyediakan menu saat breakfast di Pavilion Restoran Hotel JW Marriot Surabaya yang beraneka ragam seperti: donat, *croissant*, roti tawar, *soft rol*, *hard roll*, *wheat loaf*, *white loaf*, *French toast*, *waffle*, *croffle*, dan pancake (Balan, 2021; Horincar, 2020).

Peranan *Pastry and Bakery Corner* saat breakfast di Pavilion Restoran Hotel JW Marriot Surabaya yang lain yaitu memberikan pelayanan kepada tamu dengan memproduksi oleh cook secara langsung menu sesuai permintaan, khususnya pada menu French Toast, Waffle, Croffle serta Pancake (Pepin, 2018). Hal ini dilakukan agar supaya menu tersebut dapat dinikmati tamu masih dalam keadaan hangat. Cook *Pastry and Bakery* bertanggung jawab penuh terhadap operasional *Pastry and Bakery Corner* selama pelayanan breakfast (Żbikowska, 2019). Cook *Pastry and Bakery* menawarkan menu yang ada pada *Pastry and Bakery Corner* dengan memberikan rekomendasi kepada tamu menu yang paling banyak diminati oleh tamu pada saat breakfast (Chao, 2018). Cook *Pastry and Bakery* memastikan ketersediaan semua menu cukup dan melakukan refill jika dirasa kurang dan juga memberikan bantuan kepada tamu apabila tamu merasa kebingungan dengan tempat, menu maupun hal lainnya (Schulz, 2018).

Peranan *Pastry and Bakery Corner* saat breakfast di Pavilion Restoran Hotel JW Marriot Surabaya menjadi penting dalam menunjang pelayanan di restoran, hal ini dapat terlihat bahwa sebagian besar tamu menginginkan menu *Pastry and Bakery* untuk menu breakfastnya (Cayuela-Sánchez, 2020). Kelancaran pelayanan breakfast di Pavilion Restoran JW Marriot Hotel Surabaya, khususnya yang menginginkan menu *Pastry and Bakery* bergantung kepada peranan *Pastry and Bakery Corner* yang optimal melalui cook yang bertugas, sehingga meminimalkan keluhan tamu (da Silva Veloso, 2020). Oleh sebab itu untuk mendukung kelancaran operasionalnya maka, Cook harus memperhatikan hal hal sebagai berikut:

1. Persiapan penataan *Pastry and Bakery Corner*
  - a. Membuat adonan untuk French Toast berbahan dasar dari cream, telur, gula dan untuk varian cinnamon ditambahkan kayu manis bubuk kedalam adonan
  - b. Membuat adonan Waffle dan Pancake dengan mencampurkan tepung, gula, telur, baking powder, dan ragi dengan memberikan sedikit minyak.
  - c. Memotong roti brioche untuk French Toast.
  - d. Mengeluarkan *croissant* dari freezer agar dapat mengembang kurang lebih selama 10 sampai 15 menit.
  - e. Membuat beberapa produk French Toast, Waffle, Croffle, dan Pancake sebagai display dan dihangatkan jika ada tamu menginginkan. Khusus untuk Waffle, Croffle dan Pancake di display menggunakan heating lamp dan French Toast diletakkan di sisi tepan yang tidak panas.
  - f. Mempersiapkan kondimen seperti selai, trimit, choco chips, untuk topping French Toast, Waffle, Croffle, dan Pancake.

- g. Mempersiapkan Refill menu seperti donat, croissant, dannish, soft roll, hard roll dan juga bomboloni di dalam wadah stainless yang di wrapping.
  - h. Mempersiapkan alat alat seperti penjepit kue, handglove plastic, cutting board, knife bread, dan spatula
  - i. Menyiapkan napkin
2. Menawarkan menu Pastry and Bakery Kepada Tamu
    - a. Memberikan salam kepada tamu JW Marriot Hotel Surabaya
    - b. Menawarkan menu yang tersedia dan diolah secara langsung seperti, *French Toast*, *Waffle*, *Croffle*, dan *Pancake*.
    - c. Memberikan rekomendasi menu dan juga topping yang cocok untuk menu yang diinginkan oleh tamu JWMarriot Hotel Surabaya
  3. Memproses Menu Sesuai Permintaan tamu

#### **Memproses French Toast**

- a. Mengatur Suhu teppan 160-170 derajat celcius atau dengan api sedang, dan mengoles teppan dengan sedikit butter.
- b. Mencelupkan roti brioche ke dalam adonan campuran cream, telur dan gula.
- c. Memanggang roti brioche pada tepapan yang telah dicelupkan kedalam adonan selama kurang lebih 10 sampai 15 menit agar matang sempurna.
- d. Memastikan kematangan *French Toast* dengan menekannya, jika sudah kecoklatan lalu disisihkan.

#### **Memproses Waffle**

- a. Mengatur suhu cetakan dengan api sedang sekitar 160-170 dan memastikan cetakan sudah dioles dengan sedikit butter supaya tidak lengket.
- b. Memanggang adonan sesuai takaran pada cetakan agar adonan tidak keluar dari cetakan
- c. Panggang waffle selama kurang lebih 3 sampai 5 menit, hingga kecoklatan dan kering

#### **Memproses Croffle**

- a. Mengeluarkan adonan *croissant* dari *freezer* agar dapat mengembang kurang lebih selama kurang lebih 10 sampai 15 menit.
- b. Mengatur suhu cetakan dengan api sedang sekitar 160-170 derajat celcius dan memastikan cetakan sudah dioles dengan butter.
- c. Menggulingkan croissant pada campuran gula dan bubuk kayu manis.
- d. Memanggang croissant kurang lebih selama 3 sampai 5 menit hingga kecoklatan dan kering.

#### **Memproses Pancake**

- a. Mengatur Suhu teppan 160-170 derajat celcius atau dengan api sedang, dan mengoles teppan dengan sedikit butter.
- b. Mencetak adonan pancake dengan takaran sendok sayur supaya ukurannya sama.

- c. Mempersiapkan papping bag berisi adonan pancake yang telah digunting apabila ada tamu request pancake berbentuk nama atau tulisan.
- d. Memanggang adonan pancake kurang lebih 3 menit setiap sisinya hingga kecoklatan lalu angkat dan sisihkan

## Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pastry and Bakery Corner merupakan salah satu outlet yang disediakan untuk pelayanan breakfast bagi tamu hotel yang terletak setelah pintu masuk pavilion restoran sehingga mudah terlihat. Pastry and Bakery Corner berperan menyediakan menu saat breakfast di Pavilion Restoran Hotel JW Marriot Surabaya yang beraneka ragam seperti : donat, croissant, roti tawar, soft rol, hard roll, wheat loaf, white loaf, French toast, waffle, croffle, dan pancake.
2. Peranan Pastry and Bakery Corner saat breakfast di Pavilion Restoran Hotel JW Marriot Surabaya yang lain yaitu memberikan pelayanan kepada tamu dengan memproduksi oleh cook secara langsung menu sesuai permintaan, khususnya pada menu French Toast, Waffle, Croffle serta Pancake.
3. Peranan Pastry and Bakery Corner saat breakfast di Pavilion Restoran Hotel JW Marriot Surabaya menjadi penting dalam menunjang pelayanan di restoran, hal ini dapat terlihat bahwa sebagian besar tamu menginginkan menu Pastry and Bakery untuk menu breakfastnya.

## Daftar Pustaka

- Balan, G. C. (2021). Production of Wheat Flour/PBAT Active Films Incorporated with Oregano Oil Microparticles and Its Application in Fresh Pastry Conservation. *Food and Bioprocess Technology*, 14(8), 1587–1599. <https://doi.org/10.1007/s11947-021-02659-2>
- Brütsch, L. (2018). Targeted Inhibition of Enzymatic Browning in Wheat Pastry Dough. *Journal of Agricultural and Food Chemistry*, 66(46), 12353–12360. <https://doi.org/10.1021/acs.jafc.8b04477>
- Cayuela-Sánchez, J. A. (2020). Compositional method for measuring the nutritional label components of industrial pastries and biscuits based on Vis/NIR spectroscopy. *Journal of Food Composition and Analysis*, 92. <https://doi.org/10.1016/j.jfca.2020.103572>
- Chao, Y. Y. (2018). Rapid detection of illegal colorants on traditional Chinese pastries through mass spectrometry with an interchangeable thermal desorption electrospray ionization source. *Food Chemistry*, 252, 189–197. <https://doi.org/10.1016/j.foodchem.2017.12.081>
- da Silva Veloso, F. (2020). Characterization and application of pomegranate epicarp extracts as functional ingredients in a typical Brazilian pastry product. *Molecules*, 25(7). <https://doi.org/10.3390/molecules25071481>
- Dach, A. (2021). Characterization of the Key Aroma Compounds in a Freshly Prepared Oat (*Avena sativa* L.) Pastry by Application of the Sensomics Approach. *Journal of*



- Agricultural and Food Chemistry*, 69(5), 1578–1588.  
<https://doi.org/10.1021/acs.jafc.0c07498>
- Desmafianti, G., & others. (2021). Peranan Pastry Section Dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry Di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2).
- Evans, E. W. (2019). Video observation of hand-hygiene compliance in a manufacturer of ready-to-eat pie and pastry products. *International Journal of Environmental Health Research*, 29(6), 593–606. <https://doi.org/10.1080/09603123.2018.1558183>
- Horincar, G. (2020). Value-added pastry cream enriched with microencapsulated bioactive compounds from eggplant (*Solanum melongena* L.) peel. *Antioxidants*, 9(4). <https://doi.org/10.3390/antiox9040351>
- Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan*.
- Kpossa, M. R. (2020). Visual merchandising of pastries in foodscapes: The influence of plate colours on consumers' flavour expectations and perceptions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.10.001>
- Lee, K. S. (2020). The creative minds of extraordinary pastry chefs: an integrated theory of aesthetic expressions – a portraiture study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(9), 3015–3034. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0329>
- Lee, K. S. (2021). Secretless pastry chefs on Instagram: the disclosure of culinary secrets on social media. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(2), 650–669. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2020-0895>
- Nguyen, V. (2021). The effect of cooling on crystallization and physico-chemical properties of puff pastry shortening made of palm oil and anhydrous milk fat blends. *Journal of Food Engineering*, 291. <https://doi.org/10.1016/j.jfoodeng.2020.110245>
- Nuning, I. P. (2017). Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2).
- Ooms, N. (2018). The impact of disulfide bond dynamics in wheat gluten protein on the development of fermented pastry crumb. *Food Chemistry*, 242, 68–74. <https://doi.org/10.1016/j.foodchem.2017.09.007>
- Palczak, J. (2020). How do pastry and culinary chefs design sensory complexity? *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 19. <https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2019.100182>
- Pepin, E. (2018). Shift work, night work and sleep disorders among pastry cooks and shopkeepers in France: A cross-sectional survey. *BMJ Open*, 8(5). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019098>
- Perkons, I. (2019). The impact of baking on chlorinated paraffins: Characterization of C<sub>10</sub>–C<sub>17</sub> chlorinated paraffins in oven-baked pastry products and unprocessed pastry dough by HPLC–ESI–Q–TOF–MS. *Food Chemistry*, 298. <https://doi.org/10.1016/j.foodchem.2019.125100>

- 
- Ran, Y. (2022). Assembly-synthesis of puff pastry-like g-C<sub>3</sub>N<sub>4</sub>/CdS heterostructure as S-junctions for efficient photocatalytic water splitting. *Chemical Engineering Journal*, 431. <https://doi.org/10.1016/j.cej.2021.133348>
- Schulz, K. (2018). A type D ferulic acid esterase from *Streptomyces werraensis* affects the volume of wheat dough pastries. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 102(3), 1269–1279. <https://doi.org/10.1007/s00253-017-8637-2>
- Settier-Ramirez, L. (2022). Assessing the environmental consequences of shelf life extension: Conventional versus active packaging for pastry cream. *Journal of Cleaner Production*, 333. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.130159>
- Shi, Z. (2020). Puff pastry-like chitosan/konjac glucomannan matrix with thrombin-occupied microporous starch particles as a composite for hemostasis. *Carbohydrate Polymers*, 232. <https://doi.org/10.1016/j.carbpol.2019.115814>
- Yang, N. (2019). Influences of stir-frying and baking on flavonoid profile, antioxidant property, and hydroxymethylfurfural formation during preparation of blueberry-filled pastries. *Food Chemistry*, 287, 167–175. <https://doi.org/10.1016/j.foodchem.2019.02.053>
- Żbikowska, A. (2019). Trans fatty acids in polish pastry. *Journal of Food Protection*, 82(6), 1028–1033. <https://doi.org/10.4315/0362-028X.JFP-18-497>