

Perancangan SOP Bahan Baku dan Kualitas Produk *Pastry Section* di *The Westlake Resort* Yogyakarta

Adesty Lasally^{1*}, Mirna Diansyah²

¹⁻²Prodi D III Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia, Indonesia

Email: adestylasally@unmaha.ac.id^{1*}, mirnadiansyah@gmail.com²

Alamat: Jl. Magelang No.KM 8, Glondong, Sendangadi, Kec. Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia, 55282

*Penulis Korespondensi

Abstract. Based on the researcher's observations at *The Westlake Resort* Yogyakarta, particularly in the Food and Beverage Product Department within the *Pastry Section*, several issues and challenges were identified, namely the absence of a clearly established Standard Operating Procedure (SOP). It was therefore concluded that the SOP in the *Pastry Section* at *The Westlake Resort* Yogyakarta has not been properly designed or implemented. In order to determine in detail the design of the SOP to be applied in the *Pastry Section*, a study was conducted under the title "Designing Standard Operating Procedures (SOP) for Raw Materials and Product Quality: A Case Study of the *Pastry Section* at *The Westlake Resort* Yogyakarta." The research employed a qualitative method with a descriptive approach. Sampling was carried out using purposive sampling with a non-probability technique, while data collection techniques included observation and interviews. Data analysis was conducted through four stages: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the data analysis indicated that the SOP in the *Pastry Section* at *The Westlake Resort* Yogyakarta had not yet been established, and the proposed SOP design had not been fully implemented, nor did it meet the job description indicators of the *pastry section* as outlined by Suhardjito (2006), particularly in terms of raw materials and product quality. The study concludes that although the staff in the *Pastry Section* at *The Westlake Resort* Yogyakarta have SOPs in place, they do not fully comply with the specified indicators. Certain aspects, such as product quality and workplace hygiene, have not been consistently applied, thereby necessitating an evaluation and the formal establishment of SOPs.

Keywords: *Pastry Section*; Product Quality; Raw Materials; SOP; *The Westlake Resort*.

Abstrak. Berdasarkan hasil observasi peneliti di *The Westlake Resort* Yogyakarta, khususnya di departemen Food and Beverage Product pada *Pastry Section*, terdapat beberapa permasalahan dan kendala, yakni belum adanya SOP yang pasti yang diterapkan di *Pastry Section*, sehingga disimpulkan bahwa SOP di *Pastry Section* di *The Westlake Resort* belum dirancang dan belum diterapkan dengan baik. Untuk mengetahui bagaimana rancangan SOP yang akan diterapkan di *Pastry Section* di *The Westlake Resort* Yogyakarta secara detail, maka dibuatlah penelitian dengan judul "Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Bahan Baku Dan Kualitas Produk: Obyek Kajian *Pastry Section* Di *The Westlake Resort* Yogyakarta". Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Sedangkan analisis data menggunakan empat langkah yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis data menunjukkan SOP di *Pastry Section* di *The Westlake Resort* Yogyakarta belum terbentuk dan adapun rancangan SOP yang mana sepenuhnya diterapkan dengan baik, serta belum memenuhi indikator *job description pastry section* menurut Suhardjito (2006), khususnya Indikator bahan baku dan kualitas produk. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para staf di *Pastry Section* di *The Westlake Resort* memiliki SOP tetapi belum sesuai dengan indikator yang telah dijelaskan, di beberapa poin seperti kualitas produk dan kebersihan area kerja masih belum diterapkan secara konsisten sehingga perlu evaluasi dan menetapkan SOP secara resmi.

Kata kunci: Bahan Baku; Kualitas Produk; *Pastry Section*; SOP; *The Westlake Resort*.

1. LATAR BELAKANG

The Westlake Resort Yogyakarta adalah salah satu diantara hotel bintang empat yang ada di Yogyakarta, yang menawarkan layanan mewah dan pengalaman menginap menyenangkan bagi para tamu. Resort ini memiliki beberapa departemen penunjang, salah satunya departemen *Food and Beverage Product*, dimana salah satu bagiannya, yaitu *pastry section*. Pastry section di hotel memiliki peran penting dalam menciptakan produk roti, kue, dan dessert yang tidak hanya mendukung kualitas layanan F&B, tetapi juga menjadi daya tarik utama bagi tamu. Inovasi dan konsistensi dari pastry section turut membangun citra hotel serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pastry section berperan penting dalam menjamin konsistensi rasa, bentuk, dan kualitas produk yang diproduksi sehingga sesuai ukuran standar hotel dan ekspektasi pelanggan (Suwandi, 2020). SOP juga menjadi acuan dalam penggunaan bahan baku, teknik pengolahan, serta penyajian agar proses produksi berjalan efisien tanpa mengurangi mutu produk (Putra & Suryani, 2021). Dengan adanya SOP, risiko kesalahan kerja dapat diminimalisasi, sehingga menghasilkan produk pastry yang aman, higienis, dan bernilai jual tinggi (Handayani, 2019). Lebih jauh, penerapan SOP mendukung peningkatan profesionalisme staf pastry dan memperkuat citra hotel melalui produk berkualitas yang konsisten (Ardiyanto, 2022).

Pernyataan tersebut bertolakbelakang dengan hasil observasi peneliti di The Westlake Resort Yogyakarta, menunjukkan bahwa di departemen *Food and Beverage Product* pada *Pastry Section* terdapat beberapa permasalahan dan kendala yang ditemukan, yaitu ketidaktersediaan SOP di *Pastry Section*. Selain itu, hasil pengamatan terhadap kinerja keempat staf *pastry*, diketahui bahwa keempat pegawai di *Pastry Section* melakukan kegiatan dengan urutan memasak atau prosedur yang berbeda-beda. Hal ini menunjukkan kurangnya standarisasi dalam proses produksi. Keadaan tersebut dapat mengakibatkan inkonsistensi rasa, tekstur, dan tampilan produk akhir. Sehingga dapat disimpulkan bahwa SOP di *Pastry Section* di The Westlake Resort belum dirancang dan belum diterapkan sepenuhnya dengan baik.

Hasil temuan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan *executive chef*, yang mengatakan bahwa *pastry section* belum memiliki SOP. Padahal, untuk menciptakan efisiensi pekerjaan di *Pastry Section*, penting diterapkannya pola kerja dan kinerja karyawan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, khususnya. Latar belakang tersebut, kemudian menjadi landasan dibuatnya judul penelitian “Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Bahan Baku Dan Kualitas Produk: Obyek Kajian Pastry Section di The Westlake Resort Yogyakarta”, dengan tujuan mengetahui bagaimana Rancangan SOP bahan

baku dan kualitas produk yang dapat diterapkan di *Pastry Section* di The Westlake Resort Yogyakarta secara efektif dan terstruktur.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Resort

Resort merupakan tempat untuk tinggal sementara dan liburan yang menawarkan berbagai fasilitas dan aktivitas bagi wisatawan, biasanya termasuk penginapan, makanan dan minuman, hiburan, dan aktivitas rekreasi yang didirikan di wilayah dengan lanskap alam yang indah, seperti pegunungan, bukit, pantai, dan danau (Weaver & Lawton (2010); Astarini (2021); O'Shannessy et al (2001); Pendit (1999)).

Departemen *Food and Beverage*

Departemen *Food and Beverage* adalah departemen yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman dan juga bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikaan kepada para tamu hotel yang mana bagiannya meliputi dapur, restoran, bar, dan *room service* (Hariyanto & Wahyuni (2019); Prasetyo (2020); Wibowo dan Suhandi (2017)). Menurut Prasetyo (2020), *Food & Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian yang saling membutuhkan, yaitu: 1) Food & Beverage bagian belakang (*back service*) atau Food & Beverage Product, bagian yang tidak langsung bertatap muka dengan tamu secara langsung karena harus melalui prantara pramusaji, seperti kitchen dan stewarding; 2) Food & Beverage bagian depan (*front service*) atau Food & Beverage Service, bagian yang langsung bertatap muka dengan tamu secara langsung seperti bar, restaurant, banquet, dan room service. Selain itu Prasetyo (2020) jika dilihat dari tugas dan tanggung jawab, departemen *Food & Beverage* dibagi menjadi dua, yaitu tugas dan tanggung jawab *Food and Beverage Product (F&B Product)* dan Tugas dan tanggung jawab *Food and Beverage Service (F&B Service)*.

Pastry Section

Pastry Section merupakan divisi yang termasuk dalam departemen *Food and Beverage Product* yang melakukan pekerjaan teknis pembuatan, pengolahan, memproduksi, dan menyajikan produk *Pastry*, seperti kue, roti, dan *dessert*. Bagian ini memiliki peran yang penting dalam menjamin bahwa kualitas produk *Pastry* yang dihasilkan sesuai dengan standar Perusahaan (Dewi & Utami (2019); Tampubolon dan Agustin (2020)).

Menurut Subagjo (2007), pati seri atau *pastry section* adalah bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab membuat hidangan penutup, makanan ringan,

kue, dan roti. Menurut Bartono (2005), *pastry* adalah pusat makanan manis di hotel yang memproduksi makanan penutup dan produk segar panggang. Menurut Suhardjito (2006), *job description* dalam pastry tidak terpaku pada perannya sebagai juru masak, lebih dari itu, *job description* dapat meliputi hal-hal lain yang lebih mendalam seperti pengembangan resep, pemahaman sejarah dan teori, control kualitas, serta kerja sama antar departemen. Sementara itu, Suhardjito juga menjelaskan lebih lanjut mengenai indikator *job description* atau tanggung jawab *Pastry Section* yang meliputi beberapa tugas utama, diantaranya sebagai berikut: (1) Menyiapkan dan membuat adonan *pastry* seperti kue dan roti sesuai dengan resep dan standar yang telah ditentukan. (2) Mengolah dan memproduksi berbagai jenis produk *pastry* seperti kue, roti, dan dessert. (3) Mengatur persediaan bahan baku *pastry*, serta memeriksa kualitas dan kebersihan bahan baku tersebut. (4) Menjaga kebersihan dan sanitasi pada area kerja *Pastry Section*. (5) Mengawasi kualitas produk *pastry* yang dihasilkan dan memastikan produk tersebut sesuai dengan standar perusahaan. (6) Menjaga hubungan baik dengan departemen terkait seperti departemen pelayanan makanan dan minuman.

Jadi, berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai tugas atau *job description* dari *pastry section* di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas dari *pastry section* adalah menyiapkan dan menyediakan berbagai macam kue, hidangan penutup atau *dessert*, makanan ringan, *bread*, dan hidangan penutup lainnya. Sehingga dari poin-poin di atas, peneliti akan khusus membahas terkait bagaimana perencanaan *job description* atau tanggung jawab *Pastry Section* di The Westlake Resort Yogyakarta, khusus dalam hal bahan dan kualitas produk.

The Westlake Resort Yogyakarta

The Westlake Resort Yogyakarta adalah resort yang beralamatkan di Ringroad Barat, Bedog, Trihanggo, Yogyakarta. The Westlake Resort dibangun pada 2015 dan di resmikan tanggal 17 Agustus 2016. Resort dengan konsep kolonial jawa yang kental dengan arsitektur jawa kuno dan terdapat danau buatan di tengah area bangunan resort, seolah-olah mengingatkan semua tamu yang menginap merasa seperti di rumah sendiri. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi para tamu.

The Westlake Resort memiliki beberapa departemen penunjang di dalamnya, salah satunya adalah departemen *Food and Beverage Product*. Departemen *Food and Beverage Product* berperan penting dalam menentukan kesuksesan operasional *product* yang berkaitan langsung dengan kebutuhan tamu sehari-harinya, yaitu produk makanan dan minuman.

Departemen *food and beverage product* terdiri dari bagian-bagian dengan tugas dan tanggung jawab spesifik, salah satunya yaitu *Pastry Section* yang bertanggung jawab dalam

pembuatan dan penyajian *coffe break*, *dessert*, *cake* dan macam-macam roti di the westlake resort yogyakarta. *Pastry* the westlake resort memiliki menu yang cukup beragam untuk breakfast dan ala carte. Pada saat *breakfast menu pastry* yang disajikan ada delapan hingga sembilan jenis dan ada juga beberapa jenis jajanan pasar dengan stall yang terpisah namun, masih termasuk kedalam lingkup *pastry*. Sembilan jenis *menu pastry* yang disajikan ketika *breakfast* adalah sebagai berikut: 1) *croissant*, 2) *danish*, 3) *sweet bread*, 4) *donut*, 5) *cup cake/choux/eclair* (akan rolling setiap hari), 6) *pudding*, 7) *slice cake*, 8) *white/brown toast*, 9) *sereal & milk*.

Perencanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah seperangkat instruksi, guna menguraikan langkah-langkah yang harus diambil untuk menuntaskan tugas atau proses. SOP adalah alat yang digunakan untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan secara konsisten dan efisien, dan merupakan elemen penting dalam mencapai tata kelola yang baik. SOP digunakan di berbagai bidang, termasuk lembaga pemerintah, perusahaan swasta, dan organisasi, guna menjadi alat pengukur pekerjaan dilakukan dengan cara terstandarisasi dan efisien (Sailendra (2015); Laksmi dan Budiantoro, (2008); Atmoko (2011)).

Tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Hasanah (2017) adalah guna mendeskripsikan prosedur tetap terkait operasional pekerjaan yang monoton yang dilakukan pada sebuah instansi. SOP yang baik, merupakan SOP yang bisa membuat proses kerja yang lebih efektif, dan juga dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk karyawan baru, penurunan pengeluaran, memudahkan kegiatan evaluasi, serta menciptakan komunikasi efektif antar bidang dalam perusahaan.

Tahapan menurut Steiner (2014) dan Amin & Aini (2022), yaitu 1) Identifikasi Kebutuhan; 2) Penyusunan draf SOP; 3) Pembahasan dan Persetujuan SOP; 4) Penerapan SOP; 5) Evaluasi dan Revisi. Selain itu, Santosa (2014) mengatakan bahwa Standar Operasional Prosedur terdiri dari 7 (tujuh) hal-hal pokok sebagai indikator bahwa SOP diterapkan dengan baik yaitu efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan. Khusus untuk perancangan, jika dilihat berdasarkan definisinya, istilah perancangan merupakan sebagai proses kreatif yang melibatkan imajinasi, inovasi, dan pemikiran kritis guna menyelesaikan suatu permasalahan (Raihan (2022); Smith, (2019)).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan *Pastry Section* di The Westlake Resort Yogyakarta. Sampel penelitian terdiri dari empat karyawan, mengingat total jumlah karyawan *Pastry Section* di The Westlake Resort Yogyakarta, yaitu empat staf saja. Data dalam penelitian ini, yaitu berupa data primer, yang dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder dalam bentuk artikel, *research papers*, dan *e-book* yang berkaitan dengan perhotelan, resort, *pastry*, kinerja karyawan dan pariwisata, serta website dan jurnal online dengan tema yang sama. Alat pengumpul data berupa panduan observasi dan wawancara, kamera, *recorder*, dan *observation form*. Data kemudian dianalisis dengan melakukan empat langkah (Miles et al., 2014), yakni pengoleksian data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selain itu, peneliti juga menggunakan triangulasi data untuk melakukan validasi, perbandingan, dan reliabilitas data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di The Westlake Resort Yogyakarta. The Westlake Resort Yogyakarta merupakan sebuah resort yang beralamatkan di jalan Ringroad Barat, Bedog, Trihanggo, Kabupaten Sleman, D.I. Yogyakarta, Indonesia, 55291. Kemudian, penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu Februari 2023 sd Februari 2024. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait penerapan SOP di *Pastry Section* pada departemen *Food and Beverage* di The Westlake Resort Yogyakarta dapat dilihat dari beberapa indikator *job description* pada *Pastry Section* menurut Suhardjito (2006), dari total 4 (empat) indikator, peneliti akan membahas 2 (dua) diantaranya, yaitu: 1) Pengolahan Bahan Baku, dan 2) Kualitas Produk,. Berikut dipaparkan satu per satu di bawah ini:

SOP Pengolahan Bahan Baku

Dalam kegiatan pengolahan bahan baku, terdapat empat tahapan yang harus diperhatikan, yaitu: 1) SOP pemeriksaan kualitas bahan baku, 2) SOP kebersihan dan kelengkapan bahan baku, 3) SOP persiapan bahan baku, dan 4) SOP pengolahan bahan baku. Berikut hasil analisis data terkait poin-poin tersebut di paparkan dibawah ini.

Pemeriksaan Kualitas Bahan Baku

Hasil analisis data yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa tahapan SOP pemeriksaan kualitas bahan baku di *pastry section* The Wetlake Resort yaitu tahapan pertama, memeriksa

bahan baku satu per satu. Kesimpulan ini diketahui berdasarkan pernyataan narasumber 1, seperti dalam kutipan di bawah ini.

“Jadi langkah pertama yang perlu dilakukan dalam memeriksa kualitas bahan baku itu yaitu dicek satu-satu apakah bahan baku aman untuk diolah atau tidak. Baru setelahnya lanjut ke langkah selanjutnya.”

(Wawancara dengan B, 9 Februari 2024)

Pernyataan di atas, diperkuat oleh pernyataan narasumber kedua, yang mengatakan bahwa tahapan pertama dalam memeriksa kualitas bahan baku adalah mengecek dan melihat faktor bahan baku terlebih dahulu, seperti dalam hasil wawancara narasumber kedua di bawah ini.

“Untuk memeriksa apakah bahan baku masih berkualitas baik atau tidak, biasanya saya sering melakukan pengecekan bahan baku satu per satu. Mulai dari bahan baku yang basah dan bahan baku kering. Misalnya telur, dapat dicek dari aroma dan tekstur waktu dipecah.”

(Wawancara dengan AN, 11 Februari 2024)

Kedua pernyataan di atas, diperkuat kembali oleh ungkapan dari narasumber keempat yang juga memberikan jawaban yang serupa. Berikut kutipan hasil wawancara dari narasumber keempat di bawah ini.

“Biasanya kalau saya dengan melakukan pengecekan bahan baku satu per satu untuk memeriksa apakah bahan baku masih berkualitas baik atau tidak.”

(Wawancara dengan KI, 16 Februari 2024)

Dari deskripsi di atas, peneliti kemudian menarik kesimpulan bahwa tahapan pertama dalam rancangan SOP pemeriksaan kualitas bahan baku adalah pemeriksaan bahan baku satu per satu. Dari keempat narasumber, terdapat tiga narasumber yang mengatakan bahwa tahap pertama dalam melakukan pemeriksaan kualitas bahan baku, yaitu memeriksa bahan baku satu per satu. Meskipun salah satu dari ke empat narasumber mengatakan bahwa tahapan pertama, yaitu memeriksa tanggal kadaluarsa.

Pengecekan Kadaluarsa Bahan Baku

Menurut pernyataan informan, bahwa tahapan ke-2 (dua) dalam SOP pemeriksaan kualitas bahan baku adalah mengecek tanggal kadaluarsa pada kemasan bahan baku. Hal ini diketahui berdasarkan hasil analisis hasil wawancara dengan narasumber 1 yang mengungkapkan bahwa langkah kedua adalah melakukan pengecekan tanggal kadaluarsa pada masing-masing bahan baku, seperti yang dapat dilihat pada pernyataan pada kutipan di bawah ini.

“Lanjut untuk langkah kedua yaitu mengecek tanggal kadaluwarsa masing-masing bahan baku.”

(Wawancara dengan B, 9 Februari 2024)

Pernyataan diatas juga diungkapkan oleh narasumber kedua yang mengatakan bahwasannya tahapan kedua dari SOP pemeriksaan kualitas bahan baku yakni mengecek tanggal kadaluwarsa bahan baku. Berikut kutipan dapat dilihat pada kalimat di bawah ini.

“Kemudian, di step selanjutnya, untuk bahan baku coklat, keju, dan sprinkle dilihat tanggal kadaluwarsa, termasuk bahan baku kemasan lainnya seperti pewarna makanan dan sebagainya.”

(Wawancara dengan AN, 11 Februari 2024)

Bertolak belakang dengan pernyataan kedua narasumber di atas, narasumber ketiga memberikan jawaban yang berbeda dengan mengatakan bahwa tahapan kedua ketika melakukan pemeriksaan kualitas bahan baku yaitu menyesuaikan produk yang akan dibuat dan memilih bahan yang paling berkualitas. Selain itu, narasumber ke-4 tidak menjawab apapun di tahapan kedua dan seterusnya.

Dari deskripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara dari keempat narasumber, terdapat dua narasumber yang mengatakan bahwa tahap kedua dalam melakukan pemeriksaan kualitas bahan baku, yaitu memeriksa tanggal kadaluwarsa bahan baku sebelum diolah. Serta, satu narasumber mengatakan bahwa tahapan kedua, yaitu menyesuaikan produk yang akan dibuat dengan resep yang ada dan memilih bahan yang paling berkualitas. Kemudian, satu narasumber tidak memberikan jawaban apapun. Sehingga peneliti menyimpulkan tahapan kedua dalam pemeriksaan kualitas bahan baku adalah pengecekan kadaluwarsa bahan baku.

Memastikan Semua Bahan Baku Aman dan Dalam Kondisi Baik

Menurut hasil olah data dan analisis yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa tahapan ke-3 (tiga) dalam SOP pemeriksaan kualitas bahan baku adalah memastikan semua bahan baku telah aman dan dalam kondisi baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan narasumber 1 di bawah ini.

“Untuk tahap berikutnya, pastikan semua bahan baku telah aman dan dalam kondisi baik. Apabila semua bahan baku aman, maka bisa dipastikan bahan baku produk berkualitas baik.”

(Wawancara dengan B, 9 Februari 2024)

Sependapat dengan narasumber pertama, narasumber kedua juga menjelaskan inti jawaban yang sama di tahap ketiga, yaitu memastikan semua bahan baku dalam keadaan baik

dan tidak ada kerusakan. Berikut kutipan hasil wawancara dari narasumber kedua yang bisa dilihat di bawah ini.

“Selanjutnya, jika ada bahan baku yang sudah berpenampilan tidak bagus, teksturnya sudah tidak bagus lagi, atau mengeluarkan bau tidak sedap, atau sudah kadaluwarsa, maka dengan segera saya buang.”

(Wawancara dengan AN, 11 Februari 2024)

Sedangkan narasumber ke-3 dan narasumber ke-4 tidak menjawab apapun di tahapan ketiga dan seterusnya.

Dari deskripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara dari keempat narasumber, terdapat dua narasumber yang mengatakan bahwa tahap ketiga dalam melakukan pemeriksaan kualitas bahan baku, yaitu memastikan semua bahan baku telah aman dan dalam kondisi baik. Akan tetapi, kedua narasumber lainnya tidak memberikan jawaban apapun. Sehingga peneliti menyimpulkan tahapan ketiga dalam pemeriksaan kualitas bahan baku adalah memastikan semua bahan baku telah aman dan dalam kondisi baik.

Check List Bahan Baku

Lalu, tahapan terakhir dari SOP pemeriksaan kualitas bahan baku adalah melakukan *check list* bahan baku untuk mengetahui bahan baku mana saja yang masih berkualitas baik dan mana yang tidak. Hal ini diketahui dari kutipan hasil wawancara dari narasumber kedua yang bisa dilihat pada kutipan di bawah ini.

“Dan yang terakhir adalah melakukan check list bahan. Sehingga, bisa dipastikan bahwa semua bahan baku produk pastry memiliki kualitas yang baik.”

(Wawancara dengan AN, 11 Februari 2024)

Dari deskripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara dari keempat narasumber, hanya terdapat satu narasumber yang mengatakan bahwa terdapat tahapan keempat, yakni melakukan *check list* bahan. Kemudian, ketiga narasumber lainnya tidak memberikan jawaban apapun. Sehingga peneliti menyimpulkan tahapan keempat dalam pemeriksaan kualitas bahan baku adalah melakukan *check list* bahan baku.

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa rancangan SOP pemeriksaan kualitas bahan baku produk *pastry* yang telah dilaksanakan di The Westlake Resort, yakni: (1) Melakukan pengecekan bahan baku secara bertahap dan melakukan *check list* keadaan bahan baku. (2) Memeriksa tanggal kadaluwarsa bahan baku. (3) Kemudian, terakhir adalah memastikan semua bahan baku telah aman dan dalam kondisi baik. (4) Melakukan *Check List* bahan baku.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi peneliti, diketahui bahwa prosedur pemeriksaan kualitas bahan baku masih belum dilakukan sesuai dengan tahapan yang seharusnya. Selain itu setiap karyawan langsung mengambil bahan baku tanpa melihat tanggal kadaluwarsa, alasannya karena mereka sudah melakukan sistem *First In First Out* (FIFO), semua dilakukan untuk mempercepat setiap pekerjaan. Namun, secara keseluruhan, mereka juga telah menerapkan beberapa prosedur sesuai dengan rancangan yang ada untuk memeriksa kualitas bahan baku.

SOP Kualitas Produk

Berdasarkan analisa nilai indikator kualitas produk, indikator ini dibagi menjadi 4 (empat) kategori diantaranya: 1) Produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi, 2) Kepuasan pelanggan terhadap produk, 3) Produk *pastry* tidak ada yang gagal dan basi, dan 4) Wadah produk *pastry* berkualitas baik. Berikut dipaparkan hasil analisa yang diperoleh melalui hasil wawancara mengenai indikator kebersihan dan sanitasi yang dapat dilihat satu per satu di bawah ini:

Produk *Pastry* Berkualitas dan Aman Dikonsumsi

Pastikan Bahan Baku Berkualitas

Berdasarkan hasil analisa data wawancara dari 4 (empat) narasumber diketahui bahwa empat atau semua narasumber menyatakan bahwa tahapan pertama pada prosedur membuat produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu pastikan semua bahan baku berkualitas dan terjamin. Kesimpulan ini diketahui berdasarkan pernyataan narasumber 1, seperti dalam kutipan di bawah ini.

“Pertama ya harus memastikan semua bahan baku itu dalam kondisi baik. Lakukan prosedur persiapan bahan baku dengan baik. Lalu, untuk bahan baku yang mentah, pastikan bahan tersebut dalam kondisi yang layak digunakan sebelum diolah.”

(Wawancara dengan B, 9 Februari 2024)

Pernyataan di atas, diperkuat oleh pernyataan narasumber kedua, yang mengatakan bahwa tahapan pertama pada prosedur membuat produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu pastikan semua bahan baku berkualitas bagus dan terjamin, seperti dalam hasil wawancara narasumber kedua di bawah ini.

“Langkah awal itu harus menggunakan bahan baku yang berkualitas dan bersih dan menggunakan alat-alat yang bersih juga. Dengan ini bisa dipastikan produk yang diolah memiliki kualitas yang baik.”

(Wawancara dengan AN, 11 Februari 2024)

Kedua pernyataan di atas, diperkuat kembali oleh ungkapan dari narasumber ketiga dan keempat yang juga memberikan jawaban yang serupa. Berikut kutipan hasil wawancara dari narasumber ketiga di bawah ini.

“Produk yang berkualitas dibuat menggunakan bahan yang berkualitas juga. Pilih bahan baku yang memiliki kualitas prima dan aman, sehingga produk pastry yang dihasilkan akan berkualitas tinggi dan lezat.”

(Wawancara dengan BE, 13 Februari 2024)

Kemudian, berikut kutipan hasil wawancara dari narasumber keempat di bawah ini.

“Pastikan semua bahan termasuk bahan baku mentah pastry dalam kondisi yang layak digunakan sebelum diolah.”

(Wawancara dengan KI, 16 Februari 2024)

Dari deskripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa keempat narasumber mengatakan bahwa tahapan pertama pada prosedur membuat produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu pastikan semua bahan baku berkualitas bagus dan terjamin. Hasil tersebut kemudian menjadi alasan peneliti menyimpulkan bahwa tahapan pertama pada prosedur membuat produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu pastikan semua bahan baku berkualitas dan terjamin.

Ikuti Resep

Berdasarkan hasil analisa data wawancara dari 4 (empat) narasumber diketahui bahwa empat atau semua narasumber menyatakan bahwa tahapan kedua pada rancangan prosedur membuat produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu olah *pastry* sesuai dengan resep. Kesimpulan ini diketahui berdasarkan pernyataan narasumber 1, seperti dalam kutipan di bawah ini.

“Setelah itu, olah produk sesuai dengan resep dan prosedur.”

(Wawancara dengan B, 9 Februari 2024)

Pernyataan di atas, diperkuat oleh pernyataan narasumber kedua, yang mengatakan bahwa tahapan kedua pada rancangan prosedur membuat produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu olah *pastry* sesuai dengan resep, seperti dalam hasil wawancara narasumber kedua di bawah ini.

“Kedua, berdasarkan pengetahuan saya ya olah produk harus dengan mengikuti resep dan memastikan produk yang dihasilkan layak makan.”

(Wawancara dengan AN, 11 Februari 2024)

Kedua pernyataan di atas, diperkuat kembali oleh ungkapan dari narasumber ketiga dan keempat yang juga memberikan jawaban yang serupa. Berikut kutipan hasil wawancara dari narasumber ketiga di bawah ini.

“Buat produk sesuai dengan resep yang ada dan olah secara step by step.”

(Wawancara dengan BE, 13 Februari 2024)

Kemudian, berikut kutipan hasil wawancara dari narasumber keempat di bawah ini.

“Menurut saya yaitu dengan mengikuti resep, memastikan bahan baku mentah yang akan digunakan dalam keadaan layak digunakan dan memastikan produk benar-benar aman untuk dikonsumsi.”

(Wawancara dengan KI, 16 Februari 2024)

Dari deskripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa keempat narasumber mengatakan bahwa tahapan kedua pada rancangan prosedur membuat produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu olah *pastry* sesuai dengan resep. Hasil tersebut kemudian menjadi alasan peneliti menyimpulkan bahwa tahapan kedua pada prosedur membuat produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu mengikuti resep.

Pastikan Rasa dan Penampilan Produk Terjamin

Berdasarkan hasil analisa data wawancara dari 4 (empat) narasumber diketahui bahwa empat atau semua narasumber menyatakan bahwa tahapan ketiga pada prosedur membuat produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu pastikan rasa dan penampilan produk terjamin. Kesimpulan ini diketahui berdasarkan pernyataan narasumber 1, seperti dalam kutipan di bawah ini.

“Terakhir, jaga penampilan produk agar tidak kotor dan menarik. Simpan pastry di tempat yang sejuk, kering, dan terhindar dari sinar matahari langsung. Uji juga bagaimana rasanya.”

(Wawancara dengan B, 9 Februari 2024)

Pernyataan di atas, diperkuat oleh pernyataan narasumber kedua, yang mengatakan bahwa tahapan ketiga pada prosedur mengolah produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu pastikan rasa dan penampilan produk terjamin, seperti dalam hasil wawancara narasumber kedua di bawah ini.

“Agar menjaga rasa dan penampilan produk, gunakan kemasan yang bersih, aman, dan kedap udara. Serta simpan pastry di tempat yang sejuk, kering, dan terhindar dari sinar matahari langsung.”

(Wawancara dengan AN, 11 Februari 2024)

Kedua pernyataan di atas, diperkuat kembali oleh ungkapan dari narasumber ketiga dan keempat yang juga memberikan jawaban yang serupa. Berikut kutipan hasil wawancara dari narasumber ketiga di bawah ini.

“Menjaga penampilan produk agar tidak kotor dan terjamin. Simpan pastry di tempat yang sejuk, kering, dan terhindar dari sinar matahari langsung.”

(Wawancara dengan BE, 13 Februari 2024)

Kemudian, berikut kutipan hasil wawancara dari narasumber keempat di bawah ini.

“Sebelum produk kami sajikan pada tamu hotel, kami selalu menguji coba produk apakah aman dan layak makan atau tidak.”

(Wawancara dengan KI, 16 Februari 2024)

Dari deskripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa keempat narasumber mengatakan bahwa tahapan ketiga pada prosedur mengolah produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu pastikan rasa dan penampilan produk terjamin. Hal tersebut kemudian menjadi landasan peneliti menyimpulkan bahwa tahapan ketiga pada SOP pembuatan produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi yaitu pastikan rasa dan penampilan produk terjamin.

Berdasarkan penjelasan dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa rancangan SOP mengolah produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi, yakni: (1) Pastikan bahan baku berkualitas. (2) Ikuti resep. (3) Pastikan rasa dan penampilan produk terjamin.

Kemudian, berdasarkan hasil observasi, peneliti mengamati bahwa semua staf melaksanakan semua rancangan prosedur dalam mengolah produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi. Pertama, memastikan semua bahan baku berkualitas hingga mengolah produk sesuai resep. Maka dari itu, bisa disimpulkan bahwa semua staf *pastry section* di The Westlake Resort telah menerapkan semua rancangan prosedur dalam mengolah produk *pastry* berkualitas dan aman dikonsumsi dengan maksimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil dari observasi dan wawancara pada Bab 4 menunjukkan bahwa rancangan SOP di *Pastry Section* di The Westlake Resort Yogyakarta belum sepenuhnya diterapkan dengan baik, serta belum memenuhi indikator *job description*

pastry section menurut Suhardjito (2006). Berdasarkan hasil analisis wawancara, diketahui bahwa jika dilihat dari proses kegiatan di *Pastry Section* di The Westlake Resort Yogyakarta, dapat disimpulkan perencanaan SOP pada pengelolaan bahan dan kualitas produk yaitu:

SOP Pengelolaan Bahan Baku, yaitu 1) SOP Pemeriksaan Kualitas Bahan Baku, yaitu a) Melakukan pengecekan bahan baku secara bertahap dan melakukan *check list* keadaan bahan baku; b) Memeriksa tanggal kadaluwarsa bahan baku; c) Kemudian, terakhir adalah memastikan semua bahan baku telah aman dan dalam kondisi baik; d) Melakukan *Check List* bahan baku. 2) SOP Pemeriksaan Kebersihan dan Kelengkapan Bahan Baku a) Pemeriksaan kebersihan dengan kasat mata.; b) Mencuci atau membersihkan bahan baku; c) Mengecek kelengkapan bahan baku menggunakan *check list* bahan baku; d) Memastikan semua bahan baku bersih dan dalam kondisi baik. 3) SOP Persiapan Bahan Baku, yaitu a) Memastikan bahan baku berkualitas baik; b) Mencuci tangan dan memastikan area kerja bersih sebelum mengolah bahan baku; c) Memantau suhu adonan *pastry* secara berkala; d) Olah bahan baku sesuai resep.

SOP Kualitas Produk, yaitu 1) Produk Pastry Berkualitas, dengan tahapan a) Pastikan bahan baku berkualitas; b) Ikuti resep; c) Pastikan rasa dan penampilan produk terjamin. 2) Kepuasan Pelanggan, dengan tahapan a) Gunakan bahan berkualitas; b) Menjaga konsistensi produk; c) Menjaga produk agar tetap higienis; d) Lakukan survei pelanggan; d) Memberikan pelayanan terbaik. 3) Antisipasi Kegagalan Produk Pastry, dengan tahapan a) Ikuti resep; b) Perhatikan durasi dan metode pengadukan adonan; c) Perhatikan waktu memanggang; d) Uji rasa dan tekstur produk. 4) Wadah Produk Pastry, dengan tahapan a) Cek dan bersihkan wadah produk; b) Pilih ukuran wadah yang sesuai; c) Susun wadah dengan rapi.

Saran

Guna menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien, di *Pastry Section*, departemen *Food and Beverage* di The Westlake Resort harus mengesahkan SOP, melakukan evaluasi kinerja setiap bulannya melakukan pengawasan lebih lanjut bagi semua staf dan karyawan, peningkatan kualitas produk dan layanan (konsistensi produk) serta perlu dilakukan survei pasar dan pelanggan melalui umpan balik secara berkala agar dapat menciptakan inovasi produk dan dapat terus bersaing dengan produk lain yang tersedia di pasar.

DAFTAR REFERENSI

- Amin, M., & Aini, I. (2022). Development of standard operating procedures (SOP) for procurement processes in a public organization. *International Journal of Public Administration*, 45(1), 102–115.
- Ardiyanto, R. (2022). Penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan kualitas produk hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(2), 112–120.
- Astarini, N. M. W. (2021). *The procedures and language expressions used in handling guest's complaints at Buyan Resort* [Undergraduate thesis, Universitas Pendidikan Ganesha]. Repositori Universitas Pendidikan Ganesha.
- Atmoko, T. (2012). *Standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah* [Undergraduate thesis, Universitas Padjadjaran]. Skripsi Unpad.
- Bartono, P., & Ruffino, M. (2005). *Food product management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Dewi, Y. S., & Utami, R. (2019). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada departemen food and beverage (studi kasus di hotel X). *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.36694/jimat.v10i1.188>
- Handayani, S. (2019). Standar operasional prosedur sebagai upaya menjaga mutu dan keamanan pangan. *Jurnal Tata Boga*, 8(1), 45–53.
- Hariyanto, S., & Wahyuni, S. (2019). Perancangan sistem informasi akuntansi untuk departemen food and beverage pada Hotel X. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi (JISI)*, 5(1), 44–50.
- Hasanah, M. (2017). *Tugas dan tanggung jawab pastry section dalam menyiapkan serta menyajikan hidangan penutup untuk tamu di Hotel Bumi Surabaya City Resort* [Undergraduate thesis, Universitas Jember]. Repositori Universitas Jember.
- Laksmi, F., & Budiantoro. (2008). *Manajemen perkantoran modern*. Jakarta: Pernaka.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- O'Shannessy, V., Minett, D., & Galloway, L. (2001). *Accommodation services*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pendit, N. (1999). *Ilmu pariwisata*. Jakarta: Akademi Pariwisata.
- Prasetyo, A. (2020). *Laporan tugas akhir di Departemen Food and Beverage Product Eastparc Hotel Yogyakarta* [Undergraduate thesis, STIPAR AMPTA]. Repositori STIPAR AMPTA.
- Putra, I. G., & Suryani, L. (2021). Efektivitas SOP dalam proses produksi pastry pada hotel berbintang. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 5(3), 77–85.
- Raihan, M. (2022). *Perancangan visual mini album Kool N Kalm dari Darmajie Combo* [Undergraduate thesis, Universitas Sebelas Maret]. Repositori UNS.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP* (Cet. 1). Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Santosa, J. D. (2014). *Lebih memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena.
- Smith, J. (2019). *The design process: A practical guide for creative professionals*. London: Routledge.

- Steiner, N. (2014). Standard operational procedure in emergency situation management in health system. *Journal Management in Health*, 18(4), 45–52.
- Subagjo, A. (2007). *Manajemen pengelolaan kue dan roti*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suhardjito, Y. B. (2006). *Pastry dalam perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Suwandi, A. (2020). Manajemen pastry dan pentingnya standar operasional prosedur di hotel. *Jurnal Kuliner Nusantara*, 6(2), 98–106.
- Tampubolon, H., & Agustin, Y. (2020). Analisa pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada The Pastry Shop Hotel XYZ. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(2), 67–75.
- Weaver, D., & Lawton, L. (2010). The resort experience: An integrative review. *Tourism Management*, 31(5), 607–619.
- Wibowo, A. A., & Suhandi, I. (2017). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada departemen food and beverage di hotel berbintang di Surabaya. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 5(1), 1–8.