

Studi Kemampuan Staf Pastry Dan Bakery Dalam Pembuatan Butter Croissant Di Bagian Pastry & Bakery

Aulia Firmansyah¹, Annisa Noor Rachmawati², C. Nael Chandra S.³

¹Universitas Bisa Sarana Informatika

²Politeknik Nest

³IHS

E-mail: aulia.firmansyah@hotmail.com

Article History:

Received: 17 November 2024

Revised: 02 Desember 2024

Accepted: 05 Desember 2024

Keywords: *pastry, bakery, croissant, recipy, butter, hospitality*

Abstract: *Penelitian ini mengeksplorasi tingkat kemampuan staf Pastry dan Bakery dalam memproduksi butter croissant, salah satu produk dengan tingkat kerumitan tinggi dalam teknik laminasi adonan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, melibatkan kuesioner dan wawancara kepada staf dan tamu hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 80% staf secara konsisten mengikuti resep standar dalam tahap produksi butter croissant, sehingga menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan kegagalan produksi yang minimal. Wawancara dengan tamu hotel memperlihatkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas produk butter croissant, yang ditunjang oleh keterampilan staf dalam penerapan resep standar. Temuan ini menyoroti pentingnya keahlian dan pemahaman staf terhadap resep standar dalam menjaga kualitas produk di industri perhotelan.*

PENDAHULUAN

Divisi Pastry dan Bakery adalah bagian dari manajemen Departemen Produk Makanan dan Minuman, yang bertanggung jawab atas pembuatan berbagai produk seperti kue, kue kering, coklat, roti, toast, puding, dan aneka dessert. Produk-produk ini tidak hanya disiapkan untuk kebutuhan restoran, tetapi juga dijual di lounge atau toko kue. Selain itu, divisi ini juga melayani pesanan khusus dari tamu luar hotel. Struktur di dalamnya mencakup beberapa tingkatan jabatan dengan tugas dan tanggung jawab spesifik, mulai dari Regional Pastry Chef yang mengawasi operasional dapur, hingga Pastry Chef, Chef de Partie (CDP), dan commis (The Culinary Institute of America, 2011).

Seperti halnya divisi Pastry dan Bakery pada umumnya, bagian ini memiliki peran yang sama seperti yang telah diuraikan sebelumnya (The Culinary Institute of America, 2011). Dengan total 14 staf, susunannya terdiri dari 1 Pastry Chef, 1 Chef de Partie, 3 commis pastry, 3 commis bakery, serta 6 trainee. Semua posisi ini bekerja sama untuk mencapai hasil terbaik dengan menjalankan resep standar secara tepat (Walljasper, 2020).

Butter croissant adalah salah satu produk utama yang diproduksi oleh divisi ini. Terdapat dua varian utama, yakni Chocolate Croissant dengan isian coklat dan Butter Croissant tanpa isian (plain). Produksi Butter Croissant memerlukan keterampilan yang lebih tinggi karena

kerumitannya, terutama pada tahap roll-in lemak dan proses lipatan (folding) adonan flaky pastry. Proses moulding juga menuntut ketelitian dalam ukuran dan teknik penggulungan untuk mendapatkan jumlah lapisan yang ideal. Tahapan sheeter perlu dilakukan dengan hati-hati agar adonan tidak rusak dan mencapai ketebalan yang diinginkan (Espert et al., 2024) (Thorpe et al., n.d.).

Melihat kompleksitas proses ini, kemampuan teknis yang tinggi dari staf sangat dibutuhkan dalam memproduksi croissant yang berkualitas. Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis memutuskan untuk meneliti kemampuan staf Pastry dan Bakery dalam pembuatan Butter Croissant di divisi Pastry & Bakery sebagai topik penelitian ini.

LANDASAN TEORI

Menurut Al-Faida, standar bahan makanan telah diterapkan, dan perencanaan menu telah dilakukan melalui pembentukan tim kerja. Proses ini mencakup penetapan jenis menu, siklus dan pola menu, ukuran porsi, serta pengumpulan berbagai hidangan. Proses ini juga mencakup penyusunan format menu, evaluasi, dan revisi menu. Selain itu, bahan makanan dipesan dan diterima setelah melalui pemeriksaan untuk memastikan kesesuaian dengan pesanan dan spesifikasi bahan. Persiapan dan pemasakan bahan makanan juga telah dilakukan, termasuk ketersediaan menu dan panduan siklus menu. Metode pemasakan sesuai standar, seperti menggunakan panci, serta adanya pedoman untuk mengevaluasi hasil masakan. Distribusi bahan makanan dijalankan melalui sistem sentralisasi (Al- Faida et al., n.d.).

Menurut Syifa Humaira yang mengutip dari Moehyi (2019), sebelum tahap pengolahan dimulai, terdapat serangkaian langkah khusus untuk mempersiapkan bahan makanan dan bumbu. Langkah ini berfungsi sebagai pedoman dalam menjalankan prosedur persiapan makanan, memastikan bahwa peralatan yang digunakan sesuai dan dalam kondisi baik, serta memastikan ketersediaan bahan makanan yang diperlukan sesuai dengan menu dan prosedur yang telah ditetapkan. Proses pengolahan atau memasak ini bertujuan untuk mengubah bahan makanan mentah menjadi hidangan siap saji yang berkualitas tinggi dan aman untuk dikonsumsi (Humaira et al., 2022).

Pihak hotel senantiasa berupaya memenuhi kebutuhan konsumen dengan menjaga standar kualitas produk melalui pemilihan bahan baku yang sesuai dengan resep standar yang telah ditetapkan. Penggunaan bahan baku berkualitas tinggi memungkinkan terciptanya produk yang unggul, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada konsumen (Nursetiowati & Dewi, 2023).

Bisnis kuliner memiliki daya tarik khusus bagi para pengusaha, meskipun terdapat berbagai tantangan yang menyertainya. Tantangan-tantangan tersebut tidak menghalangi semangat para pelaku usaha untuk terus mengembangkan bisnis ini. Salah satu tantangan menarik dalam bisnis kuliner adalah penentuan harga jual produk. Dalam hal ini, resep standar (standard recipe) digunakan sebagai acuan utama untuk menghitung harga jual setiap produk kuliner (Prakoso Eko Hery Suwandojo et al., n.d.).

Secara umum, dapur atau kitchen adalah area khusus yang berfungsi untuk mengolah

bahan mentah menjadi hidangan yang siap disajikan dengan tampilan menarik. Audi Widyarini, mengutip dari Minantyo (2011), menyebutkan bahwa dapur merupakan tempat penyimpanan dan persiapan bahan makanan yang nantinya akan diolah agar dapat disajikan sesuai dengan standar kelayakan konsumsi. Di lingkungan hotel, dapur memiliki peran penting sebagai tempat persiapan makanan dan minuman yang akan disajikan atau dijual kepada tamu serta untuk menyiapkan hidangan bagi berbagai acara (Widyarini et al., 2022).

Distribusi lemak yang merata di seluruh lapisan adonan melalui proses laminasi dapat memperkaya tekstur dan memberikan efek berlapis pada hasil akhir produk. Saat dipanggang, lemak meleleh, menciptakan rongga udara yang memungkinkan uap terperangkap, sehingga adonan mengembang. Dalam penelitian ini, kami ingin mengamati bagaimana jumlah lapisan lemak yang dilaminasi memengaruhi tekstur dan kualitas akhir dari croissant (Thorpe et al., n.d.-b).

Proses pembuatan croissant melibatkan beberapa tahap, mulai dari persiapan bahan, pengukuran, pencampuran, hingga tahap pemanggangan, yang menghasilkan croissant berkualitas dengan warna keemasan. Ketiga jenis adonan croissant tersebut menggunakan bahan dasar yang sama (Trianjana, 2024).

Menurut Hasan Aditya Mulidil, mengutip dari Chi (2022), prasmanan sarapan (breakfast buffet) adalah salah satu jenis layanan di restoran atau hotel yang menyediakan berbagai hidangan lengkap, mulai dari makanan pembuka hingga penutup, yang dapat dinikmati tamu sepuasnya. Pada layanan ini, sajian pastry dan bakery untuk sarapan meliputi berbagai pilihan menu seperti croissant, danish, cake, pancake, waffle, dan aneka jajanan khas Bali (Hasan & Juhandha, 2023).

Croissant merupakan salah satu jenis roti yang sangat digemari oleh banyak orang karena cita rasanya yang lezat dan teksturnya yang renyah. Tren saat ini mengedepankan konsep 'satu gigitan', di mana produk ini cocok untuk dinikmati dalam satu suapan, dan 'berbagi' yang menggambarkan kebiasaan berbagi makanan dengan orang lain (Sofyaningsih & Arumsari, 2021).

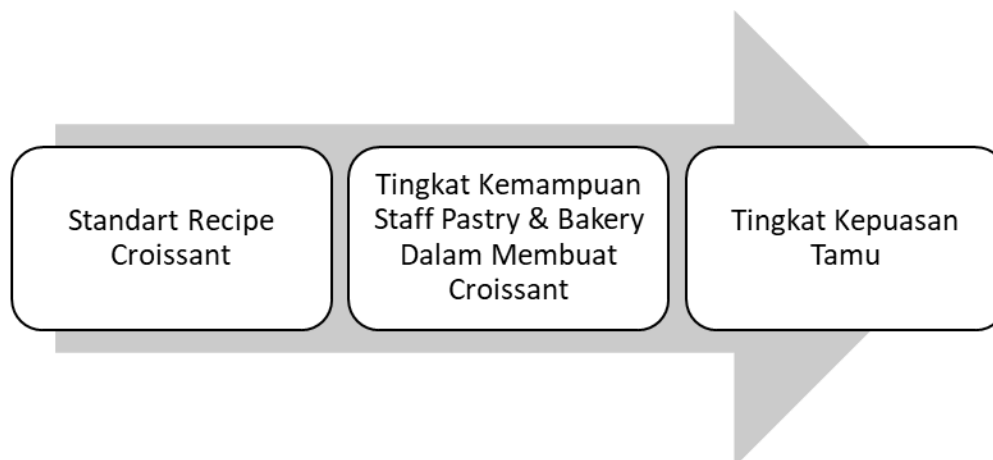
Dalam industri perhotelan, produk seperti Croissant, Danish Pastry, dan Raisin Roll merupakan jenis roti yang umumnya disajikan untuk tamu, terutama saat sarapan. Selain itu, produk-produk ini juga diharapkan dapat dipasarkan sebagai camilan kepada masyarakat, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat (Astuti et al., 2020).

Gita Desmaviati dan Willma Fauzzia mengutip dari Pratiwi (2012) bahwa produk yang dihasilkan oleh bagian pastry sangat beragam, antara lain berbagai jenis kue, roti, kue kering, pai, es krim, puff pastry, danish pastry, croissant, sugar dough, choux pastry, permen, nougat, pudding, saus pelengkap, dan masih banyak lagi (Desmafianti & Fauzzia, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami

fenomena yang dialami oleh subjek penelitian melalui deskripsi mendalam. Penelitian kualitatif sering kali disebut sebagai metode yang berfokus pada kondisi alami (Sugiyono, 2020). Proses penelitian ini menghasilkan data deskriptif yang berbentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian ini, sumber literatur dan referensi yang akan digunakan untuk kajian meliputi: (1) resep standar pembuatan Butter Croissant di bagian Pastry dan Bakery, (2) tingkat kemampuan staf Pastry dan Bakery dalam mengikuti resep standar pembuatan Butter Croissant, dan (3) tingkat kepuasan tamu terhadap produk Butter Croissant yang diproduksi oleh bagian Pastry dan Bakery.



Gambar 1. Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Resep masakan merupakan alat bantu yang sangat penting dalam proses memasak, berisi serangkaian informasi yang relevan mengenai cara membuat suatu hidangan tertentu. Dalam memasak, perlu mempertimbangkan berbagai faktor karena resep tidak selalu sempurna. Beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain: 1. Variasi bahan makanan yang tidak selalu seragam, 2. Perbedaan bentuk dan ukuran alat masak serta bahan yang digunakan, dan 3. Ketidakpastian dalam instruksi yang diberikan.

Standar resep adalah serangkaian petunjuk yang menjelaskan secara rinci cara untuk menyiapkan hidangan tertentu, menggunakan alat tertentu, dan disajikan sesuai dengan preferensi tertentu. Struktur dari standar resep mencakup: 1. Nama resep, 2. Hasil yang diharapkan, termasuk porsi dan ukuran, 3. Bahan-bahan dan takaran yang diperlukan, 4. Alat yang dibutuhkan, 5. Instruksi mengenai persiapan dan proses memasak (yang disajikan dengan cara yang sederhana), 6. Waktu yang dibutuhkan untuk persiapan dan memasak, 7. Cara penyajian, dan 8. Petunjuk penyimpanan (Eka Putri Oktaviana et al., 2024).

Pemilik dan pengelola restoran sangat memperhatikan standar resep yang digunakan sebagai dasar dalam produksi makanan dan minuman yang mereka sajikan. Standar resep memiliki beberapa kegunaan penting, di antaranya: 1. Sebagai alat kontrol untuk memastikan kualitas, rasa, dan ukuran penyajian, 2. Sebagai panduan dalam pembelian bahan baku, 3. Sebagai acuan untuk menentukan jumlah makanan dan minuman yang akan diproduksi, 4. Sebagai petunjuk dalam mengatur jadwal pembuatan makanan dan minuman, 5. Sebagai pedoman untuk menghindari pekerjaan tambahan yang tidak perlu dan mengurangi

ketidakpastian dalam proses kerja, serta membantu karyawan mengurangi hal-hal yang harus diingat, dan 6. Sebagai alat untuk mengontrol biaya produksi agar tetap sesuai dengan standar biaya yang telah ditetapkan (The Culinary Institute of America, 2011).

Standard Recipe yang diterapkan di bagian Pastry dan Bakery disusun secara tertulis untuk memastikan staf memahami dengan jelas langkah-langkah yang harus dilakukan dan bagaimana melaksanakan setiap tahap produksi sesuai dengan resep yang telah ditetapkan. Tujuan dari penerapan resep standar ini adalah untuk menjelaskan setiap rincian proses produksi, sehingga kesalahan dapat dihindari dan semua staf mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dengan harapan agar pelaksanaan produksi berjalan lancar tanpa kendala di masa depan.

Croissant adalah roti khas Perancis yang memiliki arti "bulan sabit," biasanya disajikan saat sarapan. Pada umumnya, croissant dibuat tanpa isi dan disajikan dengan mentega atau selai. Orang Perancis sering menikmatinya bersama café au lait atau kopi susu panas yang tidak terlalu kental. Saat ini, croissant dapat dengan mudah ditemukan di hampir semua toko roti dan tersedia dalam berbagai varian isi, seperti coklat, keju, atau almond. Croissant juga dapat disajikan sebagai sandwich, diisi dengan daging, keju, dan sayuran. Roti ini sangat digemari karena rasanya yang gurih dan renyah di bagian luar, sementara lapisan dalamnya terasa lembut.

Tabel 1. Standar Resep Butter Crissant

QTY	UNIT	INGREDIENT
1	Kg.	Flour
30	Gr.	Yeast
10	Gram	S500
2	Pcs	Egg
200	Gr.	Sour dough
400	ML.	Cold water
20	Gr.	Salt
70	Gr.	Crystal sugar
500	500 Gr.	Shortening pastry

Metode pembuatan butter croissant adalah sebagai berikut :

1. Timbang semua bahan, 2. Tuang tepung + ragi + sour dough + gula pasir dan air dingin kedalam dough mixer, 3. Nyalakan dough mixer dan biarkan sampai adonan tercampur rata, 4. Pastikan dough tercampur rata lalu tambahkan garam, 5. Bulatkan dan istirahatkan adonan hingga kurang lebih 10 menit, 6. Tipiskan adonan dengan mesin dough sheeter hingga ketebalan 12mm, 7. Letakan adonan di atas tray, tutup dengan plastic wrap kemudian istirahatkan di freezer selama kurang lebih 5 jam, 8. Tipiskan adonan dengan mesin dough sheeter hingga ketebalan 9 mm, 9. Letakan shortening pastry di tengah adonan, kemudian lipat menggunakan teknik lipatan single atau English method, 10. Tipiskan adonan hingga ketebalan 7 mm lalu lipat dengan metode lipatan single, 11. Tipiskan adonan hingga ketebalan 5 mm lalu lipat dengan metode lipatan double, 12. Tipiskan adonan hingga ketebalan 9 mm lalu potong menjadi 2 bagian, 13. Letakan adonan di atas tray kemudian tutup dengan plastik dan istirahatkan di freezer hingga 24 jam, 14. Tipiskan adonan hingga ketebalan 4 atau 3 mm, 15. Gunakan dough cutter untuk memotong (bentuk segitiga), 16. Gulung dan bentuk adonan hingga menyerupai bentuk keping, 17. Susun di atas tray (60 Cm. x 40 Cm.), 18. Istirahatkan di mesin proofing cabinet disuhu 29-30°C, 15 menit, 19. Olesi adonan menggunakan egg wash, 20. Panggang disuhu 215°C selama 15 menit.

Pemahaman mengenai resep standar juga sangat penting bagi staf dan trainee di dapur. Semua staf dapur diharuskan untuk mengikuti setiap langkah dalam proses produksi sesuai

dengan resep standar yang telah ditetapkan. Hal ini juga berlaku dalam proses pembuatan butter croissant. Sebagaimana kita ketahui, butter croissant adalah salah satu produk dari bagian pastry dan bakery, yang mana produk-produk di bagian ini sangat rentan terhadap kegagalan dalam proses produksinya. Salah satu produk yang paling sering mengalami kegagalan dan memiliki tingkat kesulitan tinggi adalah butter croissant. Apabila terjadi kegagalan, adonan yang sudah dipersiapkan tidak bisa digunakan lagi, sehingga mengakibatkan kerugian biaya produksi. Bahan-bahan yang digunakan di hotel bukanlah barang murah, melainkan bahan berkualitas tinggi dengan harga yang tidak terjangkau, sehingga kegagalan produksi akan berdampak besar terhadap keuntungan dan kerugian hotel.

Dari penjelasan tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa proses produksi di bagian pastry dan bakery tidaklah mudah. Diperlukan keterampilan dan pemahaman yang tinggi dari staf untuk menghindari kegagalan dalam produksi, terutama dalam pembuatan butter croissant. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kemampuan staf pastry dan bakery dalam mengikuti resep standar pembuatan butter croissant, penulis membagikan kuesioner kepada enam staf pastry dan bakery. Kuesioner ini bersifat anonim, tanpa mencantumkan nama pengisi, dengan tujuan untuk menjaga kerahasiaan dan menghormati mereka, tanpa bermaksud untuk membandingkan kemampuan satu sama lain. Kuesioner ini berisi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan proses produksi butter croissant.

Tabel 2. Kuesioner Pernah Membuat Butter Croissant

No	Pertanyaan	Selalu	Sering	Terkadang	Jarang	Tidak Pernah	Total Responden
1	Apakah anda pernah membuat Butter Croissant?	0 - (0%)	5 - (83%)	1 - (17%)	0 - (0%)	0 - (0%)	6 - (100%)

Dari hasil pernyataan di table 2 di atas 0 (nol) orang menyatakan “Selalu”, 5 (lima) orang atau 83% menyatakan “Sering”, 1 (satu) orang atau 17% menyatakan “Terkadang”, 0 (nol) orang menyatakan “Jarang”, dan 0 (nol) orang menyatakan “Tidak Pernah”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh pastry and bakery staff pernah membuat Butter Croissant.

Tabel 3. Kuesioner Menerapkan Standar Resep Butter Croissant

No	Pertanyaan	Selalu	Sering	Terkadang	Jarang	Tidak Pernah	Total Responden
2	Apakah anda menerapkan Standard Recipe dalam memproduksi Butter Croissant?	4 - (67%)	2 - (33%)	0 - (0%)	0 - (0%)	0 - (0%)	6 - (100%)

Dari hasil pernyataan di tabel 3 di atas, 4 (empat) orang atau 67% menyatakan “Selalu”, 2 (dua) orang atau 33% menyatakan “Sering”, 0 (nol) orang menyatakan “Terkadang”, 0 (nol) orang menyatakan “Jarang”, dan 0 (nol) orang menyatakan “Tidak Pernah”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 80% pastry and bakery staff selalu menerapkan Standard Recipe yang ada untuk membuat Butter Croissant.

Tabel 4. Kuesioner Membaca Standar Resep Butter Croissant

No	Pertanyaan	Selalu	Sering	Terkadang	Jarang	Tidak Pernah	Total Responden
3	Apakah anda membaca standard recipe sebelum memproduksi Butter Croissant?	0 - (0%)	0 - (0%)	3 - (50%)	3 - (50%)	0 - (0%)	6 - (100%)

Dari hasil pernyataan di tabel 4 diatas, staf menyatakan “Selalu”, 0 (nol) orang menyatakan “Sering”, 3 (tiga) orang atau 50% menyatakan “Terkadang”, 3 (tiga) orang atau 50% menyatakan “Jarang”, dan 0 (nol) orang menyatakan “Tidak Pernah”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hanya 50% pastry and bakery staff yang membaca Standard Recipe yang ada sebelum membuat Butter Croissant, dan 50% sisanya jarang membaca Standard Recipe sebelum membuat Butter Croissant.

Tabel 5. Kuesioner Bahan Sesuai Standar Resep Butter Croissant

No	Pertanyaan	Selalu	Sering	Terkadang	Jarang	Tidak Pernah	Total Responden
4	Apakah anda memakai bahan yang sesuai Standard Recipe dalam memproduksi Butter Croissant?	6 - (100%)	0 - (0%)	0 - (0%)	0 - (0%)	0 - (0%)	6 - (100%)

Dari hasil pernyataan di tabel 5 di atas, 6 (enam) orang atau 100% menyatakan “Selalu”, 0 (nol) orang menyatakan “Sering”, 0 (nol) orang menyatakan “Terkadang”, 0 (nol) orang menyatakan “Jarang”, dan 0 (nol) orang menyatakan “Tidak Pernah”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 100% pastry and bakery staff selalu memakai bahan yang sesuai Standard Recipe yang ada untuk membuat Butter Croissant.

Tabel 6. Kuesioner Tahapan Produksi Sesuai Standar Resep Butter Croissant

No	Pertanyaan	Selalu	Sering	Terkadang	Jarang	Tidak Pernah	Total Responden
5	Apakah anda melakukan tahap produksi Butter Croissant sesuai dengan	4 - (67%)	2 - (33%)	0 - (0%)	0 - (0%)	0 - (0%)	6 - (100%)

	Standard Recipe?						
--	------------------	--	--	--	--	--	--

Dari hasil pernyataan di tabel 6 di atas, 4 (empat) orang atau 67% menyatakan “Selalu”, 2 (dua) orang atau 33% menyatakan “Sering”, 0 (nol) orang menyatakan “Terkadang”, 0 (nol) orang menyatakan “Jarang”, dan 0 (nol) orang menyatakan “Tidak Pernah”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 80% pastry and bakery staff di Novotel Bali Benoa selalu menerapkan tahap atau langkah dalam membuat Butter Croissant sesuai dengan Standard Recipe yang ada.

Tabel 7. Kuesioner Gagal Dalam Proses Produksi

No	Pertanyaan	Selalu	Sering	Terkadang	Jarang	Tidak Pernah	Total Responden
6	Apakah anda pernah gagal dalam proses memproduksi Butter Croissant?	0 - (0%)	0 - (0%)	0 - (0%)	1 - (17%)	5 - (83%)	6 - (100%)

Dari hasil pernyataan pada tabel 7 di atas 0, (nol) orang menyatakan “Selalu”, 0 (nol) orang menyatakan “Sering”, 0 (nol) orang menyatakan “Terkadang”, 1 (satu) orang atau 17% menyatakan “Jarang”, dan 5 (lima) orang atau 83% menyatakan “Tidak Pernah”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 90% pastry and bakery staff tidak pernah gagal dalam proses produksi Butter Croissant.

Tabel 8. Kuesioner Kualitas

No	Pertanyaan	Selalu	Sering	Terkadang	Jarang	Tidak Pernah	Total Responden
7	Apakah Butter Croissant yang anda sajikan ke tamu selalu berkualitas baik?	6 - (100%)	0 - (0%)	0 - (0%)	0 - (0%)	0 - (0%)	6 - (100%)

Dari hasil pernyataan pada tabel 8 diatas, dapat diketahui 6 (enam) orang atau 100% menyatakan “Selalu”, 0 (nol) orang menyatakan “Sering”, 0 (nol) orang menyatakan “Terkadang”, 0 (nol) orang menyatakan “Jarang”, dan 0 (nol) orang menyatakan “Tidak Pernah”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 100% pastry and bakery staff selalu menyajikan Butter Croissant dengan kualitas baik kepada para tamu.

Tabel 9. Kuesioner Kendala Dalam Pembuatan

No	Pertanyaan	Selalu	Sering	Terkadang	Jarang	Tidak Pernah	Total Responden
8	Apakah anda pernah menemui kendala yang berarti dalam	0 - (0%)	0 - (0%)	0 - (0%)	0 - (0%)	6 - (100%)	6 - (100%)

	proses pembuatan Butter Croissant?						
--	------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Dari hasil pernyataan pada tabel 9 di atas, 0 (nol) orang menyatakan “Selalu”, 0 (nol) orang menyatakan “Sering”, 0 (nol) orang menyatakan “Terkadang”, 0 (nol) orang menyatakan “Jarang”, dan 6 (enam) orang atau 100% menyatakan “Tidak Pernah”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 100% pastry and bakery staff tidak pernah menemui kendala yang berarti dalam proses produksi Butter Croissant.

Hasil dari kuesioner ini menunjukkan bahwa rata-rata seluruh staf pastry dan bakery telah melaksanakan proses produksi butter croissant sesuai dengan resep standar yang ada, sehingga sangat jarang ditemukan kendala atau kegagalan dalam produksi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa staf pastry dan bakery memiliki tingkat kemampuan yang tinggi dalam mengikuti resep standar pembuatan butter croissant yang ditetapkan.

Menurut Kotler dan Keller dalam jurnal penelitian (Cesariana et al., n.d.), kepuasan konsumen merupakan perasaan puas atau kecewa yang timbul akibat perbandingan antara ekspektasi seseorang terhadap suatu produk dengan pengalaman mereka setelah menggunakan produk tersebut.

Kotler dalam jurnal penelitian (Ernawati et al., 2020) menyatakan bahwa ciri-ciri konsumen yang merasa puas antara lain: 1) Loyalitas terhadap produk, di mana konsumen yang puas cenderung tetap setia dan melakukan pembelian ulang dari produsen yang sama. 2) Komunikasi positif dari mulut ke mulut, di mana konsumen yang puas akan merekomendasikan produk kepada orang lain dan menyampaikan hal-hal baik mengenai produk serta perusahaan. 3) Pertimbangan utama perusahaan saat membeli produk lain, di mana konsumen akan menjadikan perusahaan yang telah memberikan kepuasan sebagai pilihan utama ketika ingin membeli produk lain.

Berikut adalah tiga unsur yang digunakan oleh penulis untuk menilai tingkat kepuasan tamu terhadap butter croissant yang diproduksi oleh bagian pastry dan bakery: 1. Rasa: Butter croissant memiliki rasa klasik yang cenderung gurih, yang menjadikannya cocok dinikmati di pagi hari dengan secangkir kopi hangat. Bagi mereka yang sudah terbiasa menikmati croissant, mereka dapat dengan mudah menilai apakah croissant tersebut enak atau tidak berdasarkan rasa yang ditawarkan. 2. Bentuk: Kualitas rasa akan lebih optimal jika didukung dengan penampilan produk itu sendiri, begitu pula dengan butter croissant. Croissant biasanya memiliki bentuk seperti bulan sabit atau kepiting yang menggembung. Bentuk ini seringkali menjadi indikasi kualitas dan rasa dari croissant tersebut bagi penikmatnya. 3. Ukuran atau Porsi: Sebagai hidangan sarapan, ukuran atau porsi croissant sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Untuk sarapan, croissant harus memiliki ukuran yang tepat, tidak terlalu besar maupun kecil, agar tamu merasa puas dengan porsi yang disajikan.

Dengan ke-tiga unsur di atas penulis menentukan tingkat kepuasan tamu dengan hasil interview sebagai berikut:

Pertanyaan	Jawaban
Good morning sir! (selamat pagi tuan!)	Morning! (selamat pagi!)
So, you like our croissant right? (anda menyukai croissant kami kah?)	Yeah, in Europe we always use croissant for breakfast. Almost all of European. (ya, di Eropa kami selalu menggunakan croissant sebagai sarapan. Hampir seluruh orang Eropa.)
Wow! That's great! So what do you think about our croissant? Is that tasted good? (wow! Itu hebat, jadi menurut anda bagaimana <i>croissant</i> kami? Apakah terasa enak?)	Yeah. Its good, pretty good. You made this? (ya. Ini enak, sangat bagus. Kamu yang membuatnya?)
Yes, but not always. Im just a trainee in here. (ya, tapi tidak selalu. Saya hanya seorang <i>trainee</i> di sini.)	Ou, that's good for you. (oh, itu bagus untukmu.)
Yeah, talking about croissant, does our croissant have a same shape and size with European croissant? (ya, bicara tentang <i>croissant</i> , apakah <i>croissant</i> kami memiliki bentuk dan ukuran yang sama dengan <i>croissant</i> di Eropa?)	Yeah, its all same. Im very enjoy it. (ya, semuanya sama. Saya sangat menikmatinya.)
That's good to hear that. So than enjoy your breakfast sir, sorry if I kill your time. (senang mendengarnya. Kalau begitu silahkan menikmati sarapan anda tuan, maaf sudah membuang waktu anda.)	No, that's fine. Nice to talk you. See you later. (tidak, tidak masalah. Senang berbincang denganmu. Sampai jumpa lagi.)
See you sir, and thank you. (sampai jumpa lagi tuan, terima kasih.)	☺

Gambar 2. Hasil Interview Dengan Tamu 1

Dari gambar 2 diatas dapat disimpulkan bahwa Mr. David Spancer puas dengan produk butter croissant produksi pastry and bakery section. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban yang diberikan Mr. David Spancer kepada penulis.

Pertanyaan	Jawaban
Good morning sir! (selamat pagi tuan!)	Hey good Morning! (hei, selamat pagi!)
You won't to try our croissant sir? (anda tidak ingin mencoba <i>croissant</i> kami tuan?)	Yeah, I'd try it. And its good. (ya, saya sudah mencobanya. Dan itu enak.)
Really sir? (benarkah tuan?)	Yeah. I always take it for my breakfast. (ya, saya selalu mengambilnya untuk sarapan saya.)
So what do you think about our croissant's look? (jadi bagaimana pendapat anda tentang tampilan <i>croissant</i> kami?)	I think itsall good, perfect. (menurutku semuanya bagus, sempurna)
So you enjoyed with our croissant's portion? (jadi anda menikmati porsi <i>croissant</i> kami?)	Yes of course. (ya tentu saja.)
Glad if you like it sir. Thanks so much sir. (senang bila anda menyukainya tuan. Terima kasih banyak tuan.)	No. Thank you. ☺ (tidak. Terima kasih.)

Gambar 3. Hasil Interview Dengan Tamu 2

Dari gambar 3 diatas dapat disimpulkan bahwa Mr. Barry Pearce puas dengan produk butter croissant produksi pastry and bakery section. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban yang

diberikan Mr. Barry Pearce kepada penulis.

Pertanyaan	Jawaban
Good morning mam. (selamat pagi ibu.)	Hey good Morning. How are you? (hei, selamat pagi. Apa kabarmu?)
Im fine. Thanks and how about you? (saya baik. Terima kasih dan bagaimana dengan anda?)	Never better. (tidak pernah sebaik ini.)
Great than. So you like our croissant don't you? (bagus kalau begitu. Jadi anda menyukai <i>croissant</i> kami bukan begitu?)	How did you know? (bagaimana kau tahu?)
Well, I see you have two of croissant on your plate. (saya melihat anda memiliki dua buah <i>croissant</i> di piring anda.)	Hahahaha yes, it tasted so good, I love it. (hahahaha ya, ini rasanya sangat enak, saya menyukainya.)
So as a croissant lover, what do you think about our croissant look like? (jadi sebagai pecinta <i>croissant</i> , apa pendapat anda tentang tampilan <i>croissant</i> kami?)	Its look pretty. Perfect brown. (ini terlihat indah. Warna coklat yang sempurna.)
And the size? (dan tentang ukurannya)	Just perfect. (sempurna.)
Thanks so much mom for your kindness. And enjoy your croissant. (terima kasih banyak bu untuk kebaikanmu. Dan selamat menikmati <i>croissant</i> anda.)	Thank you. (terima kasih.)

Gambar 4. Hasil Interview Dengan Tamu 3

Dari gambar 4 diatas dapat disimpulkan bahwa Mrs. Susan Austin puas dengan produk butter croissant produksi pastry and bakery section. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban yang diberikan Mrs. Susan Austin kepada penulis.

Pertanyaan	Jawaban
Good morning sir. (selamat pagi tuan.)	Good Morning. (selamat pagi.)
So you always use croissant as your breakfast sir? (jadi anda selalu memakai <i>croissant</i> sebagai sarapan anda tuan?)	Not always, but sometimes. (tidak selalu, tapi terkadang saja.)
so have you ever tried our croissant before? (apakah anda pernah mencoba <i>croissant</i> kami sebelumnya?)	Yes I hadtry it yesterday. (ya saya sudah mencobanya kemarin.)
And how it tasted? (lalu bagaimana rasanya?)	Its good. (enak.)
How about the porstion? Is that good for you? (bagaimana tentang porsi? Apakah sudah baik untuk anda?)	Yeah, its all good (ya, semuanya baik.)
Glad you like it sir. Thank you so much. (senang anda menyukainya tuan. Terima kasih banyak.)	No prob. ☺ (tidak masalah.)

Gambar 5. Hasil Interview Dengan Tamu 4

Dari gambar 5 diatas dapat disimpulkan bahwa Mr. Mark Allen merasa cukup puas dengan produk butter croissant produksi pastry and bakery section. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban yang diberikan Mr. Mark Allen kepada penulis.

Pertanyaan	Jawaban
Good morning mam. How are you? (selamat pagi bu. Bagaimana kabar anda?)	Morning. Im good. How are you? (pagi. Saya baik – baik saja. Apa kabarmu?)
Im good. Thank you. I have some croissants, fresh from the oven. Maybe you wanna try mam? (saya baik. Terima kasih. Saya punya beberapa <i>croissant</i> , baru saja matang. Mungkin ada ingin mencobanya bu?)	Yeah, I like too. (ya, saya ingin.)
Have you ever try our croissant before? (apakah anda pernah mencoba <i>croissant</i> kami sebelumnya?)	Yes of course. And its tasted good, my son really like it. (ya tentu saja. Dan itu terasa enak, putraku sangat menyukainya.)
And what do you think about the shape and the portion of our croissant mom? Is that good for you? (lalu apa pendapatmu tentang bentuk dan porsi dari <i>croissant</i> kami bu? Apakah sudah sesuai?)	Yeah I think its perfect. (ya saya rasa itu sempurna.)
Im so glad to hear that mom, thank you so much mam. (saya senang mendengarnya bu, terima kasih banyak)	Youre welcome. (sama – sama.)
Enjoy your breakfast. (selamat menikmati sarapan anda.)	Thank you. (terima kasih.)

Gambar 6. Hasil Interview Dengan Tamu 4

Dari gambar 6 diatas dapat disimpulkan bahwa Mrs. Jullie Brickell puas dengan produk butter croissant produksi pastry and bakery section. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban yang diberikan Mrs. Jullie Brickell kepada penulis.

Dari hasil interview dengan beberapa tamu hotel di atas, dapat disimpulkan bahwa tamu yang menikmati butter croissant produksi Pastry and Bakery section rata – rata puas dengan produk tersebut. Dengan kata lain Standard Recipe yang digunakan oleh pastry and bakery section didukung oleh tingkat kemampuan staff yang tinggi akan memperoleh kepuasan dari para tamu yang menikmati produk butter croissant hasil produksi pastry and bakery staff.

KESIMPULAN

Penulis telah melakukan observasi langsung pada proses produksi butter croissant di bagian pastry dan bakery. Berdasarkan pemahaman serta data yang dikumpulkan terkait tingkat keterampilan staf pastry dan bakery dalam membuat butter croissant, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan berikut:

1. Penerapan Standard Recipe: Pembuatan butter croissant sudah dijalankan sesuai ketentuan yang ditetapkan di Pastry and Bakery Section. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa staf yang belum menjalankan prosedur dengan benar.
2. Tingkat Kemampuan Staf: Keterampilan staf pastry dan bakery tergolong cukup tinggi, terlihat dari rendahnya tingkat kegagalan produksi butter croissant yang mereka tangani.
3. Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Produk: Berdasarkan wawancara dengan sejumlah tamu hotel mengenai kualitas butter croissant, sebagian besar tamu menyatakan kepuasan mereka terhadap kualitas produk dari Pastry and Bakery Section.

DAFTAR REFERENSI

- Al- Faida, N., Ibrahim, N. S. I., & Boli, E. B. (n.d.). *Analisis Sistem Penyelenggaraan Makanan Di Intalasi Gizi*. <https://doi.org/doi.org/10.36729>
- Astuti, N. M. E. O., Suryanto, I. W., & Sentosa, I. P. P. (2020). PKM Pembuatan Roti (Croissant, Danish Pastry, dan Raisin Roll) bagi Guru dan Siswa SMK Wira Harapan Tegal Jaya. *JURNAL PARADHARMA*, 2(4), 119–127.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (n.d.). *Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. 3(1), 2022. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Desmafianti, G., & Fauzzia, W. (2021). Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Eka Putri Oktaviana, O., Afrida Ermawati, E., Tri Handoko, R., Nanang Darmawan, R., Studi Diploma, P. I., Bisnis Pariwisata, M., & Negeri Banyuwangi, P. (2024). Preferensi Konsumen Terhadap Menu Green Garden Salad Sebagai Salah Satu Upaya Peningkatan Kualitas Produk Kuliner. *Cetak) Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(1).
- Ernawati, S., Kurniati, U., Tinggi, S., & Bima, I. E. (2020). *Pengaruh Kreatifitas Produk dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Steak House Noodles* (Vol. 4, Issue 1). <http://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/isoquant>
- Espert, M., Salvador, A., Sanz, T., & Hernández, M. J. (2024). Replacing solid fat in croissant dough using xanthan gum-based oleogels. Impact on rheological properties and final product quality. *Food Hydrocolloids*, 157, 110472. <https://doi.org/10.1016/J.FOODHYD.2024.110472>
- Hasan, A. M., & Juhanda, J. (2023). Peranan Divisi Pastry & Bakery dalam Menangani Breakfast di Novotel Nusa Dua Bali Hotel & Residence. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1897>
- Humaira, S., Dewintha, R., & Festilia Agusanti, S. (2022). Gambaran Sistem Penyelenggaraan Makanan Di Pondok Pesantren Al-Fatah Singkawang. *Pontianak Nutrition Journal*, 5. <http://ejournal.poltekkes-pontianak.ac.id/index.php/PNJ/index>
- Nursetiowati, O., & Dewi, K. (2023). Pentingnya Penerapan Metode Fifo Dalam Meningkatkan Standart Kualitas Bahan Baku Di Hotel. In *Jurnal Sains Manajemen* (Vol. 5, Issue 1). <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>
- Prakoso Eko Hery Suwandojo, D., Nur Annisa, R., Wahyuning Tyas, D., Maulida Hikmawati, M., & Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, S. (n.d.). *Standar Resep Sebagai Dasar Perhitungan Harga Jual Kewirausahaan Kuliner*. 2723–8121. <https://doi.org/10.54209/jasmien.v5i01.618>
- Sofyaningsih, M., & Arumsari, I. (2021). *The Effect Of Chia And Sesame Flour Substitution To Nutrient Content And Sensory Quality Of Mini Croissant* (Vol. 9, Issue 1).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata* (MM. DR. Yuniati, Nining, SS., Ed.; 1st ed.). Alfabeta Bandung.
- The Culinary Institute of America. (2011). *The Professional Chef* (L. Lahey & M. Wheeler, Eds.; 9th ed.). John Wiley & Sons Inc.
- Thorpe, S., Moore, S., Burr, H., & Coombs, C. (n.d.-a). *Effects of Folding on Laminated Dough*. <https://hal.inrae.fr/hal-02598171>
- Thorpe, S., Moore, S., Burr, H., & Coombs, C. (n.d.-b). *Effects of Folding on Laminated Dough*.

<https://hal.inrae.fr/hal-02598171>

- Trianjana, I. G. L. A. (2024). *Pembuatan Croissant Oleh Commis Di Pastry & Bakery Section Hyatt Regency Bali*.
- Walljasper, R. (2020). Demystifying the Kitchen: A Collaborative Interdisciplinary Study of Science in the Kitchen. In R. D. Lansiquot (Ed.), *Interdisciplinary Team Teaching: A Collaborative Study of High-Impact Practices* (pp. 21–40). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-56302-8_2
- Widyarini, A., Puspita, R., Candrasari, A., Obi Purwanto, E., Yudha Andriansyah Putra, N., Studi Perhotelan, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Nusa Mandiri, U. (2022). *Strategi Dan Peranan Kitchen Untuk Meningkatkan Oprasional Di Hotel Best Western Premier The Hive Cawang, Jakarta Timur*. 01(1). <https://doi.org/10.33480/jasdim.v1i2.4007>