

PERAN PASTRY KITCHEN DALAM PENYEDIAAN PRODUK BAKERY DAN DESSERT BAGI TAMU HOTEL

Putri Mei Lani¹, Nabila Salma Ramadani², Octavianti Paramita³

putrimeilani8@students.unnes.ac.id¹, salmaramadaninabila@students.unnes.ac.id²,

octavianti.paramita@mail.unnes.ac.id³

Universitas Negeri Semarang

ABSTRAK

Pastry kitchen merupakan salah satu bagian penting dalam operasional hotel, khususnya pada departemen Food and Beverage Product, yang bertanggung jawab dalam penyediaan produk bakery dan dessert bagi tamu. Keberadaan pastry kitchen tidak hanya berfungsi sebagai unit produksi makanan pelengkap, tetapi juga memiliki kontribusi strategis dalam membentuk pengalaman makan, kepuasan tamu, serta citra hotel secara keseluruhan. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran pastry kitchen dalam penyediaan produk bakery dan dessert bagi tamu hotel, mulai dari fungsi operasional, proses produksi, standar kualitas, hubungan dengan kepuasan tamu, hingga tantangan dan upaya peningkatan kualitas. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi konseptual terhadap praktik operasional hotel, dokumentasi, serta analisis terhadap teori-teori yang relevan dalam bidang perhotelan dan tata boga. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pastry kitchen berperan dalam perencanaan menu, pengolahan produk, penyajian, pengendalian kualitas, serta pengembangan inovasi produk bakery dan dessert sesuai standar hotel. Kualitas produk pastry yang baik, meliputi rasa, tekstur, tampilan, higienitas, konsistensi, dan kreativitas, berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan tamu. Dengan demikian, pastry kitchen memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan hotel, meningkatkan nilai pengalaman tamu, serta memperkuat citra hotel sebagai penyedia layanan akomodasi dan kuliner yang berkualitas.

Kata Kunci: Pastry Kitchen, Bakery, Dessert, Hotel, Kualitas Produk.

ABSTRACT

The pastry kitchen is one of the important sections in hotel operations, particularly within the Food and Beverage Product Department, which is responsible for providing bakery and dessert Products for guests. The existence of the pastry kitchen serves not only as a supporting food Production unit but also has a strategic contribution in shaping the dining experience, guest satisfaction, and the overall image of the hotel. This article aims to analyze the role of the pastry kitchen in providing bakery and dessert Products for hotel guests, covering its operational functions, Production processes, quality standards, relationship with guest satisfaction, as well as challenges and efforts to improve quality. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques including literature study, conceptual observation of hotel operational practices, documentation, and analysis of relevant theories in the fields of hospitality and culinary arts. The discussion results show that the pastry kitchen plays a role in menu planning, Product processing, presentation, quality control, and the development of bakery and dessert Product innovations in accordance with hotel standards. Good pastry Product quality, including taste, texture, appearance, hygiene, consistency, and creativity, influences guests' perceptions and satisfaction. Therefore, the pastry kitchen has an important role in supporting hotel services, enhancing the value of guest experiences, and strengthening the hotel's image as a provider of quality accommodation and culinary services.

Keywords : Pastry Kitchen, Bakery, Dessert, Hotel, Product Quality

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai unsur utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Pelayanan hotel tidak hanya mencakup penyediaan kamar dan fasilitas akomodasi, tetapi juga mencakup layanan

makanan dan minuman melalui departemen Food and Beverage. Dalam struktur operasional hotel, departemen Food and Beverage Product memiliki tanggung jawab untuk memproduksi berbagai jenis makanan yang disajikan kepada tamu, baik melalui restoran, banquet, room service, coffee break, maupun layanan sarapan (AbuKhalifeh & Mat Som, 2012). Salah satu bagian penting dalam departemen tersebut adalah pastry kitchen.

Pastry kitchen merupakan unit kerja yang berfokus pada produksi berbagai jenis produk pastry, bakery, cake, bread, dan dessert. Produk yang dihasilkan oleh pastry kitchen memiliki karakteristik khusus karena menuntut ketepatan resep, teknik pengolahan, kreativitas, estetika penyajian, serta konsistensi kualitas (Friberg, 2002). Dalam konteks hotel, produk bakery dan dessert tidak hanya dipandang sebagai makanan tambahan, tetapi juga menjadi bagian dari keseluruhan pengalaman kuliner tamu. Roti yang disajikan saat sarapan, kue kecil pada coffee break, dessert pada buffet, hingga cake pada acara banquet dapat memengaruhi penilaian tamu terhadap mutu pelayanan hotel.

Kualitas produk pastry memiliki hubungan erat dengan citra hotel. Hotel yang mampu menyajikan produk bakery dan dessert dengan rasa yang baik, tampilan menarik, serta standar kebersihan yang tinggi akan memperoleh persepsi positif dari tamu. Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari perbandingan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima (Kotler & Keller, 2006). Dalam konteks ini, produk pastry menjadi salah satu elemen layanan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan tamu.

Permasalahan utama yang sering dihadapi pastry kitchen adalah bagaimana menjaga kualitas produk secara konsisten di tengah tuntutan operasional hotel yang dinamis. Pastry kitchen harus mampu menghadapi perubahan selera tamu, keterbatasan bahan baku, tekanan waktu produksi, serta kebutuhan inovasi menu yang terus berkembang. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan yang baik, standar operasional yang jelas, serta tenaga kerja yang kompeten agar produk bakery dan dessert yang dihasilkan tetap memenuhi standar hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran pastry kitchen dalam penyediaan produk bakery dan dessert bagi tamu hotel. Pembahasan difokuskan pada pengertian dan fungsi pastry kitchen, peran dalam proses produksi, standar kualitas produk, hubungan produk pastry dengan kepuasan tamu, serta tantangan dan upaya peningkatan kualitas pastry kitchen dalam operasional hotel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara sistematis peran pastry kitchen dalam penyediaan produk bakery dan dessert bagi tamu hotel (Sugiyono, 2018). Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap proses kerja, fungsi operasional, standar kualitas, serta kontribusi pastry kitchen terhadap kepuasan tamu. Objek penelitian adalah aktivitas pastry kitchen dalam operasional hotel, khususnya yang berkaitan dengan perencanaan menu, persiapan bahan, proses produksi, penyajian, dan pengendalian kualitas produk bakery serta dessert.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi (Sugiyono, 2018). Observasi digunakan untuk mengamati proses kerja pastry kitchen, sedangkan wawancara dilakukan kepada pihak yang relevan seperti pastry chef, staf pastry, dan bagian Food and Beverage Service. Studi pustaka digunakan untuk memperoleh teori pendukung mengenai perhotelan, pastry, kualitas produk, dan kepuasan tamu, sementara dokumentasi digunakan untuk menelaah data berupa menu, standar resep, serta prosedur operasional. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga dapat memberikan

gambaran yang jelas mengenai peran pastry kitchen dalam mendukung penyediaan produk bakery dan dessert yang berkualitas bagi tamu hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian dan Fungsi Pastry Kitchen dalam Operasional Hotel

Pastry kitchen adalah bagian dari dapur hotel yang bertanggung jawab dalam memproduksi berbagai jenis makanan berbasis pastry, bakery, cake, bread, pudding, chocolate, dan dessert (Friberg, 2002). Dalam struktur organisasi hotel, pastry kitchen berada di bawah departemen Food and Beverage Product dan bekerja sama dengan bagian dapur lainnya, seperti hot kitchen, cold kitchen, garde manger, dan butcher (Davis et al., 2012). Pastry kitchen memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda karena proses produksinya membutuhkan ketelitian tinggi, terutama dalam pengukuran bahan, pengaturan suhu, waktu pemanggangan, teknik dekorasi, serta penyimpanan produk.

Kedudukan pastry kitchen dalam hotel sangat penting karena produk yang dihasilkan digunakan dalam berbagai kegiatan operasional. Pada layanan breakfast, pastry kitchen menyediakan produk bakery seperti roti tawar, croissant, danish pastry, muffin, pancake, waffle, dan berbagai jenis sweet bread. Pada coffee break dan banquet, pastry kitchen menyiapkan cake, tartlet, cookies, pudding, dan dessert dalam ukuran kecil yang mudah disajikan kepada tamu. Sementara itu, pada restoran hotel, pastry kitchen berperan dalam menyediakan dessert ala carte maupun dessert buffet yang menjadi penutup hidangan.

Fungsi pastry kitchen tidak hanya terbatas pada produksi makanan, tetapi juga mencakup fungsi perencanaan, pengendalian, dan inovasi. Perencanaan dilakukan melalui penyusunan menu, estimasi jumlah produksi, pengaturan kebutuhan bahan baku, serta penyesuaian produk dengan jenis acara atau karakteristik tamu. Pengendalian dilakukan untuk memastikan bahwa produk yang disajikan sesuai dengan standar kualitas hotel. Sementara itu, inovasi diperlukan agar produk pastry tidak monoton dan mampu mengikuti perkembangan tren kuliner (Sugianto & Susanti, 2025).

Dalam operasional hotel, pastry kitchen juga berfungsi sebagai pendukung integrasi layanan antarbagian. Produk yang dihasilkan pastry kitchen digunakan oleh berbagai outlet, seperti restoran, banquet, room service, lounge, dan coffee shop. Oleh karena itu, koordinasi antara pastry kitchen dan departemen lain sangat diperlukan agar produk dapat tersedia tepat waktu, sesuai jumlah kebutuhan, dan memenuhi standar penyajian. Apabila koordinasi tidak berjalan baik, maka dapat terjadi keterlambatan produksi, ketidaksesuaian jumlah produk, atau penurunan kualitas pelayanan kepada tamu.

Peran Pastry Kitchen dalam Penyediaan Produk Bakery dan Dessert

Peran pastry kitchen dalam penyediaan produk bakery dan dessert dimulai dari tahap perencanaan menu. Pada tahap ini, pastry chef bersama tim menentukan jenis produk yang akan disajikan berdasarkan kebutuhan hotel, karakteristik tamu, standar menu, ketersediaan bahan baku, serta konsep pelayanan. Perencanaan menu yang baik akan memudahkan pengaturan produksi dan membantu hotel dalam menjaga efisiensi biaya tanpa mengurangi kualitas produk.

Setelah menu ditentukan, tahap berikutnya adalah persiapan bahan. Bahan baku seperti tepung, gula, telur, mentega, susu, cokelat, buah, ragi, cream, dan bahan tambahan lainnya harus dipilih berdasarkan standar kualitas tertentu. Kualitas bahan baku sangat memengaruhi hasil akhir produk. Misalnya, penggunaan butter berkualitas baik dapat menghasilkan aroma dan tekstur pastry yang lebih baik, sedangkan pemilihan cokelat yang tepat dapat meningkatkan mutu dessert. Oleh karena itu, pastry kitchen harus memiliki sistem pengawasan bahan baku yang baik, mulai dari penerimaan, penyimpanan, hingga penggunaan.

Dalam proses pengolahan, pastry kitchen dituntut untuk menerapkan teknik produksi yang tepat. Produk bakery membutuhkan perhatian terhadap proses pencampuran adonan, fermentasi, pembentukan, proofing, dan pemanggangan. Sementara itu, produk dessert membutuhkan penguasaan teknik seperti whipping, folding, tempering, baking, chilling, glazing, dan plating. Ketidaktepatan dalam salah satu tahapan tersebut dapat memengaruhi kualitas produk, baik dari segi rasa, tekstur, aroma, maupun tampilan.

Secara umum, peran utama pastry kitchen dalam penyediaan produk bakery dan dessert bagi tamu hotel meliputi (Sugianto & Susanti, 2025):

- a. menyiapkan produk bakery untuk kebutuhan sarapan dan acara hotel;
- b. menghasilkan dessert sebagai pelengkap pengalaman makan tamu;
- c. menjaga konsistensi rasa, tampilan, dan kualitas produk;
- d. mendukung variasi menu dalam pelayanan Food and Beverage.

Peran tersebut menunjukkan bahwa pastry kitchen merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan hotel. Produk bakery dan dessert yang berkualitas dapat meningkatkan nilai layanan makanan dan minuman. Sebaliknya, produk yang kurang baik dapat menurunkan persepsi tamu terhadap profesionalitas hotel. Oleh karena itu, pastry kitchen harus bekerja berdasarkan standar resep, standar porsi, standar tampilan, serta standar waktu produksi.

Selain itu, pastry kitchen juga berperan dalam menciptakan diferensiasi produk hotel. Banyak hotel menggunakan produk pastry sebagai identitas kuliner, misalnya melalui signature cake, dessert khas hotel, atau roti tertentu yang menjadi favorit tamu. Diferensiasi ini dapat memperkuat daya saing hotel karena tamu tidak hanya mengingat fasilitas kamar, tetapi juga pengalaman kuliner yang mereka peroleh selama menginap (Kotler & Keller, 2006).

Standar Kualitas Produk Bakery dan Dessert bagi Tamu Hotel

Standar kualitas produk bakery dan dessert merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh pastry kitchen. Kualitas produk makanan tidak hanya diukur dari rasa, tetapi juga dari tekstur, aroma, tampilan, kebersihan, keamanan pangan, konsistensi, dan kesesuaian dengan standar hotel. Menurut konsep kualitas produk, suatu produk dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Dalam konteks hotel, tamu mengharapkan produk pastry yang tidak hanya enak, tetapi juga menarik secara visual, aman dikonsumsi, serta sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Rasa merupakan indikator utama dalam penilaian produk pastry. Produk bakery dan dessert harus memiliki keseimbangan rasa, seperti manis, gurih, asam, pahit, atau creamy sesuai karakter produk. Rasa yang terlalu dominan atau tidak seimbang dapat mengurangi kenikmatan tamu. Selain rasa, tekstur juga menjadi unsur penting (Friberg, 2002). Croissant, misalnya, harus memiliki lapisan yang renyah di luar dan lembut di dalam, sedangkan mousse harus memiliki tekstur ringan dan halus. Tekstur yang tidak sesuai dapat menunjukkan adanya kesalahan dalam teknik pengolahan.

Aroma juga berperan dalam membentuk persepsi kualitas. Aroma roti yang baru dipanggang, aroma butter, cokelat, vanilla, atau buah segar dapat meningkatkan daya tarik produk. Dalam pelayanan hotel, aroma produk bakery saat sarapan dapat menciptakan kesan positif bagi tamu (Prasastono et al., 2022). Tampilan atau presentasi produk juga tidak kalah penting karena dessert dan bakery sering kali dinilai pertama kali melalui visual. Warna, bentuk, dekorasi, garnish, dan plating harus dibuat menarik tanpa mengabaikan fungsi dan kebersihan.

Beberapa indikator kualitas produk bakery dan dessert yang perlu diperhatikan pastry kitchen antara lain (Gisslen, 2021):

- a. kualitas bahan baku;

- b. teknik pengolahan;
- c. presentasi produk;
- d. higienitas dan sanitasi;
- e. konsistensi produk.

Higienitas dan sanitasi merupakan standar yang wajib diterapkan karena produk pastry sering menggunakan bahan yang sensitif, seperti telur, susu, cream, dan buah segar. Kesalahan dalam penyimpanan atau pengolahan dapat menimbulkan risiko kontaminasi. Oleh karena itu, pastry kitchen harus menerapkan prinsip keamanan pangan, seperti menjaga kebersihan alat, menggunakan bahan yang layak konsumsi, menerapkan sistem FIFO (first in, first out), serta mengontrol suhu penyimpanan (Putranto, 2018).

Konsistensi produk juga menjadi tuntutan utama dalam operasional hotel. Tamu yang menginap lebih dari satu kali akan memiliki ekspektasi terhadap produk yang pernah mereka konsumsi sebelumnya. Jika rasa, ukuran, atau tampilan produk berubah secara signifikan tanpa alasan yang jelas, maka persepsi tamu terhadap kualitas hotel dapat menurun. Oleh sebab itu, standar resep, standar porsi, dan pelatihan karyawan sangat diperlukan untuk menjaga keseragaman produk.

Hubungan Produk Pastry dengan Kepuasan Tamu Hotel

Produk pastry memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu hotel karena menjadi bagian dari pengalaman makan yang diterima tamu selama berada di hotel. Kepuasan tamu muncul ketika produk dan layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan (Aznam & Dewi, 2024). Dalam hal ini, bakery dan dessert berperan sebagai elemen sensorik yang menciptakan pengalaman melalui rasa, aroma, tekstur, tampilan, dan suasana penyajian.

Pada layanan breakfast, produk bakery sering kali menjadi salah satu komponen utama yang dikonsumsi tamu. Roti yang segar, croissant yang renyah, serta pilihan pastry yang bervariasi dapat memberikan kesan positif sejak awal hari. Pada acara banquet atau coffee break, kue dan dessert yang menarik dapat meningkatkan kesan profesional terhadap penyelenggaraan acara. Sementara itu, pada restoran hotel, dessert berfungsi sebagai penutup hidangan yang dapat meninggalkan kesan akhir bagi tamu.

Kualitas produk pastry juga berpengaruh terhadap persepsi tamu terhadap hotel secara keseluruhan. Produk pastry yang disajikan dengan baik menunjukkan bahwa hotel memperhatikan detail layanan. Hal ini penting karena dalam industri jasa, detail kecil sering kali membentuk penilaian besar dari tamu (Abdulrab & Hezam, 2024). Dessert yang disajikan dengan plating menarik, rasa seimbang, dan porsi sesuai dapat menciptakan pengalaman emosional yang menyenangkan. Sebaliknya, produk yang kurang segar, terlalu manis, tidak higienis, atau tampak kurang menarik dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu.

Variasi produk juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan. Tamu hotel berasal dari latar belakang budaya, usia, dan preferensi makanan yang berbeda. Oleh karena itu, pastry kitchen perlu menyediakan variasi produk yang dapat memenuhi kebutuhan beragam tamu, misalnya pilihan roti manis dan gurih, dessert berbasis coklat dan buah, produk rendah gula, serta pilihan yang sesuai dengan kebutuhan diet tertentu (Aznam & Dewi, 2024). Variasi tersebut menunjukkan fleksibilitas hotel dalam memahami kebutuhan tamu.

Kreativitas pastry kitchen turut memperkuat pengalaman tamu. Dessert yang dirancang secara kreatif dapat menjadi daya tarik visual dan bahkan mendorong tamu untuk membagikan pengalaman mereka melalui media sosial. Dalam era digital, tampilan makanan yang menarik dapat memberikan nilai promosi tidak langsung bagi hotel. Dengan demikian, produk pastry tidak hanya berfungsi sebagai makanan pelengkap, tetapi juga sebagai instrumen pembentuk citra, daya tarik, dan loyalitas tamu (Suardana & Sari, 2021).

Tantangan dan Upaya Peningkatan Kualitas Pastry Kitchen

Pastry kitchen menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga kualitas produk bakery dan dessert. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan dan fluktuasi kualitas bahan baku. Beberapa bahan pastry, seperti butter, cream, cokelat, keju, buah segar, dan kacang-kacangan, sangat bergantung pada kualitas pemasok dan kondisi penyimpanan. Apabila bahan baku tidak memenuhi standar, maka hasil produk juga dapat mengalami penurunan kualitas (Prabowo, 2017).

Tantangan berikutnya adalah perubahan selera tamu. Tren kuliner terus berkembang, termasuk meningkatnya permintaan terhadap produk yang lebih sehat, rendah gula, bebas gluten, berbasis tanaman, atau menggunakan bahan lokal. Pastry kitchen harus mampu membaca perubahan tersebut tanpa meninggalkan standar rasa dan tampilan. Hal ini menuntut kreativitas serta kemampuan adaptasi dari pastry chef dan timnya (Aznam & Dewi, 2024).

Efisiensi waktu produksi juga menjadi tantangan penting dalam operasional hotel. Pastry kitchen harus memproduksi berbagai jenis produk dalam jumlah besar dengan batas waktu tertentu, terutama untuk kebutuhan breakfast, banquet, dan event hotel. Ketepatan waktu sangat penting karena keterlambatan produksi dapat mengganggu pelayanan kepada tamu. Di sisi lain, percepatan produksi tidak boleh mengorbankan kualitas produk (Davis et al., 2012).

Koordinasi dengan departemen lain juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan pastry kitchen. Permintaan mendadak dari banquet, perubahan jumlah tamu, atau ketidaksesuaian informasi dari bagian pelayanan dapat memengaruhi perencanaan produksi. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif antara pastry kitchen, service team, banquet sales, purchasing, dan stewarding sangat diperlukan (Davis et al., 2012).

Upaya peningkatan kualitas pastry kitchen dapat dilakukan melalui beberapa langkah berikut (Davis et al., 2012):

- a. pelatihan karyawan secara berkala;
- b. inovasi produk sesuai tren dan kebutuhan tamu;
- c. penerapan standar operasional prosedur;
- d. evaluasi kualitas produk secara rutin;
- e. pengawasan mutu bahan baku dan proses produksi.

Pelatihan karyawan penting dilakukan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan pemahaman terhadap standar hotel. Tenaga kerja pastry harus menguasai teknik dasar dan lanjutan dalam pembuatan bakery maupun dessert. Selain itu, pelatihan mengenai kebersihan, keamanan pangan, manajemen waktu, dan kreativitas plating juga diperlukan agar kualitas produk tetap terjaga.

Inovasi produk menjadi strategi penting untuk menjaga daya tarik menu. Pastry kitchen dapat mengembangkan produk baru dengan memanfaatkan bahan lokal, mengadaptasi tren internasional, atau menciptakan signature dessert yang menjadi identitas hotel. Namun, inovasi harus tetap mempertimbangkan efisiensi biaya, ketersediaan bahan, dan kesesuaian dengan karakter tamu.

Penerapan standar operasional prosedur membantu memastikan bahwa setiap proses kerja dilakukan secara konsisten. SOP mencakup standar resep, standar porsi, teknik pengolahan, suhu penyimpanan, prosedur kebersihan, hingga standar penyajian. Dengan SOP yang jelas, risiko kesalahan produksi dapat diminimalkan (Maulidia et al., 2025).

Evaluasi berkala juga diperlukan untuk mengetahui kelemahan produk dan pelayanan. Evaluasi dapat dilakukan melalui komentar tamu, penilaian internal, supervisi chef, serta koordinasi dengan bagian Food and Beverage Service. Hasil evaluasi tersebut dapat

digunakan sebagai dasar perbaikan menu, teknik produksi, maupun manajemen operasional pastry kitchen.

KESIMPULAN

Pastry kitchen memiliki peran penting dalam penyediaan produk bakery dan dessert bagi tamu hotel. Sebagai bagian dari departemen Food and Beverage Product, pastry kitchen tidak hanya bertugas memproduksi makanan, tetapi juga berperan dalam perencanaan menu, pemilihan bahan baku, pengolahan, penyajian, pengendalian kualitas, dan inovasi produk. Produk bakery dan dessert yang dihasilkan pastry kitchen digunakan dalam berbagai layanan hotel, seperti breakfast, coffee break, banquet, room service, dan restoran.

Kualitas produk pastry sangat berpengaruh terhadap pengalaman makan dan kepuasan tamu. Rasa, tekstur, aroma, tampilan, kebersihan, keamanan pangan, serta konsistensi produk merupakan indikator penting yang harus dijaga. Produk pastry yang berkualitas dapat meningkatkan persepsi positif tamu terhadap pelayanan hotel, sedangkan produk yang tidak memenuhi standar dapat menurunkan citra hotel.

Tantangan yang dihadapi pastry kitchen meliputi keterbatasan bahan baku, perubahan selera tamu, tuntutan kreativitas, efisiensi waktu produksi, serta koordinasi dengan departemen lain. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan upaya berkelanjutan melalui pelatihan karyawan, inovasi produk, penerapan standar operasional prosedur, evaluasi berkala, dan pengawasan mutu. Dengan demikian, pastry kitchen berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat citra hotel sebagai penyedia layanan akomodasi dan kuliner yang profesional serta berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrab, M., & Hezam, N. 2024. Service quality and customer satisfaction in the hospitality sector: A paper review and future research directions. *Library Progress International*, 44(3), 7486–7503.
- AbuKhalifeh, A. N., & Mat Som, A. P. 2012. Service quality management in hotel industry: A conceptual framework for food and beverage departments. *International Journal of Business and Management*, 7(14), 135–145.
- Aznam, A. F. P., & Dewi, W. R. 2024. Kontribusi variasi produk pastry dan bakery sebagai nilai tambah pengalaman menginap di hotel bintang lima. *Mabha Jurnal*, 5(2).
- Cousins, J., Foskett, D., & Kinton, R. 2002. *Food and Beverage Management* (10th ed.). Hodder Education.
- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. S. 2012. *Food and Beverage Management* (5th ed.). Routledge.
- Friberg, B. 2002. *The Professional Pastry Chef: Fundamentals of Baking and Pastry* (4th ed.). John Wiley & Sons.
- Gisslen, W. 2021. *Professional Baking* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2006. *Marketing Management* (12th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Maulidia, C. F., Purwidiyani, N., Sulandari, L., & Astuti, N. 2025. Penerapan kontrol kualitas produk roti (bread) di pastry section Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya. *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(5), 86–102.
- Prabowo, D. R. 2020. Pengaruh penanganan bahan baku terhadap kualitas pastry dan bakery: Studi kasus di Hotel Bintang Lagoon Resort Kepulauan Riau. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(2), 1–11.
- Prasastono, N., Pradapa, S. Y. F., & Rahmawati, E. 2022. Pengaruh penggunaan minyak sayur dan margarin terhadap tekstur, warna, aroma dan rasa pada pembuatan sponge cake. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 677–690.
- Putranto, T. S. 2018. Penerapan hygiene dan sanitasi dalam penyimpanan bahan baku makanan di Hotel X Jakarta. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services*,

- Accommodation Industry, Entertainment Services, 1(2).
- Suardana, I. K., & Sari, I. N. 2021. Peran pastry dan bakery terhadap kepuasan pelanggan di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya. *Jurnal Nusantara: Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 4(1).
- Sugianto, A. M., & Susanti, L. E. 2025. Inovasi produk pastry sebagai upaya meningkatkan operasional Maya Sanur Resort & Spa. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 4(5), 2303–2309.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.