PERAN *PASTRY STAFF* DALAM MEMPERTAHANKAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PERALATAN DI HOTEL GRAN PURI MANADO

TUGAS AKHIR

Oleh

JULISTRI VIA KAMASAAN

22061030

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS & TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

2025

PERAN *PASTRY STAFF* DALAM MEMPERTAHANKAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PERALATAN DI HOTEL GRAN PURI MANADO

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan Pada Program Studi D3 Pariwisata

Oleh

JULISTRI VIA KAMASAAN

22061030

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS & TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

2025

ABSTRAK

Julistri Via Kamasaan, 2025, **Peran *Pastry Staff* Dalam Mempertahankan Efektivitas Penggunaan Peralatan Di Hotel Gran Puri Manado.** Pembimbing I, Silvana A. Wewengkang, SE., M.Si. Pembimbing II, Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM.

Industri perhotelan berperan penting dalam menunjang sektor pariwisata di Kota Manado, salah satunya lewat penyediaan fasilitas makanan & minuman. Hotel Gran Puri Manado memiliki departemen *Food & Beverage Product* yang mana terdapat bagian *pastry* yang berperan dalam memproduksi berbagai jenis roti dan kue. Namun, hasil observasi selama Praktek Kerja Lapangan menunjukan adanya masalah terkait efektivitas penggunaan peralatan, seperti *oven, planetary mixer, whisk, dough sheeter* dan *tray* yang sudah tua serta didapati adanya kerusakan, serta tidak sepenuhnya digunakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Kondisi ini berdampak pada kualitas produk pastry yang dihasilkan dan *image* hotel sebagai hotel berbintang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data lewat observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukan bahwa *pastry staff* memiliki peranan penting dalam penggunaan, perawatan, pemeliharaan serta pembersihan peralatan. Namun, penerapan SOP belum konsisten dilakukan, terutama dalam aspek sanitasi dan perawatan berkala, sehingga efektivitas peralatan belum maksimal. Kesimpulan penelitian ini adalah peran aktif *pastry staff* sangat menentukan efektivitas penggunaan peralatan. Dengan disiplin kerja, tanggung jawab pemeliharaan. serta penerapan SOP secara konsisten.

Kata kunci : Peran, Efektivitas Penggunaan Peralatan, *Pastry Staff*

ABSTRACT

Julistri Via Kamasaan, 2025, ***The Role Of Pastry Staff In Maintaining The Effectiveness Of Equipment Utilization At The Gran Puri Manado Hotel***. *Supervisor I,* Silvana A. Wewengkang, SE., M.Si. *Supervisor II,* Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM.

The hospitality industry plays a significant role in supporting tourism in Manado City, particulary through the provision of food & beverage facilities. Hotel Gran Puri Manado, a four star hotel has a Food & Beverage Product department in which the pastry section is responsible for producing various breads and pastries. However, observations during the internship revealed several issues related to the effectiveness of equipment usage, such ad ovens, planetary mixers, whisks, dough sheeters, and trays, most of which are outdated, rusty and not fully operated according to Standard Operating Procedures (SOP). These conditions have affected the quality of pastry products produced and the image of hotel as a star hotel. This study employed a descriptive qualitative method with data collected through observation, documentation, and literature review. The findings indicate that pastry staff play a crucial role in equipment usage, maintenance, and cleaning. However, the application of SOP is not consistently implemented, particulary in sanitation and routine maintenance, leading to less effective equipment performance. This study concludes that the active role of pastry staff is vital in maintaining equipment effectiveness. with discipline, responsibility in maintenance, and consistent implementation of SOP.

Keywords: Role, Effectiveness Of Equipment Use, Pastry Staff

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul

Peran *Pastry Staff* Dalam Mempertahankan Efektivitas Penggunaan Peralatan Di Hotel Gran Puri Manado

Oleh

Nama : Julistri Via Kamasaan

NIM : 22061030

Program Studi : D-III Pariwisata

Telah Disetujui untuk diuji

Manado, 07 Agustus 2025

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2
Silvana A. Wewengkang, SE., M.Si	**Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM**
NIP. 197210122006042001	NIP. 197104171999032001

Mengetahui

Ketua Panitia

Maykel A. J Karauwan, S.Pi., M.Si

NIP. 197312202001121001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul

Peran *Pastry Staff* Dalam Mempertahankan Efektivitas Penggunaan Peralatan Di Hotel Gran Puri Manado

Telah dipertimbangkan di hadapan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir pada Kamis 07 Agustus 2025, pukul : 14.00-15.30 wita di Lantai 1 Gedung Kuliah Terpadu

Oleh

Nama : Julistri Via Kamasaan

NIM : 22061030

dan yang bersangkutan dinyatakan

LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua Penguji : **Dr. Mirjam P. Tenda, S.Pd, M.Hum** ( )
NIP.196806041999032002

Penguji 1 : **Dr. Yurike S Lewan, SS., M.Hum** ( )
NIP.198312052010122002

Penguji 2 : **Merryany T Bawole, M.H** ( )
NIP.199003132019032015

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata	Ketua Program Studi D-III Pariwisata
Dr. Bernadain D. Polii, M.Pd	**Silvana A Wewengkang, SE.,M.Si**
NIP. 19681208 200501 2 001	NIP. 197210122006042001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang dibuat ini adalah hasil karya saya sendiri. Tidak ada karya atau data daripada orang lain yang telah dipublikasikan, serta bukan karya orang lain dengan tujuan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam Tugas Akhir ini dan disebut dari sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat.

Manado, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Julistri Via Kamasaan

NIM. 22061030

MOTTO

Less of me More of HIM

Kupersembahkan Karya Ini Untuk

Bapak Bernard Pandita Kamasaan sebagai motivator, serta yang menjadi panutan penulis dan tokoh yang berperan penting dalam kehidupan penulis. Juga Mama dan Kedua Kakak terkasih untuk segala dukungan yang diberikan kepada penulis.

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Julistri Via Kamasaan

Tempat Tanggal Lahir : Kotamobagu, 31 Agustus 2004

Alamat : Pangian, Kec. Passi Timur, Kab. Bolaang Mongondow

Nama Ayah : Bernard Pandita Kamasaan

Nama Ibu : Yeni Amonto

Alamat Orang Tua : Pangian, Kec. Passi Timur, Kab. Bolaang Mongondow

Judul Tugas Akhir : Peran *Pastry Staff* Dalam Mempertahankan Efektivitas Penggunaan Peralatan Di Hotel Gran Puri Manado

Dosen Pembimbing 1 : Silvana A. Wewengkang, SE., M.Si

2 : Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM

Dosen Penguji 1 : Dr. Mirjam P. Tenda, S.Pd M.Hum

2 : Dr. Yurike S Lewan, SS., M.Hum

3 : Merryany T Bawole, M.H

Waktu Pelaksanaan : Kamis, 07 Agustus 2025, Pukul 14.00-15.30 wita

Manado, Agustus 2025

Julistri Via Kamasaan

NIM. 22061030

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa, karena Berkat bimbingan dan kemudahan yang Tuhan berikan, sehingga penulis mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan segala baik. Pada penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Direktur Politeknik Negeri Manado, Ibu Dra. Maryke Alelo, MBA.
2. Ketua Jurusan Pariwisata, Ibu Dr. Bernadain D. Polii S.Pd., M.Pd.
3. Sekretaris Jurusan Pariwisata, Ibu Dr. Yurike Sintia Lewan, SS., M.Hum.
4. Ketua Program Studi D3 Pariwisata Sekaligus Dosen Pembimbing 1, Ibu Silvana A. Wewengkang, SE., M.Si.
5. Dosen Pembimbing 2, Ibu Ellen Altje Tuwaidan, SE., MM.
6. Dosen Wali, Ibu Dr. Seska Mengko, M.Pd.
7. Ketua Panitia Pelaksana Tugas Akhir, Bapak Maykel A.J Karauwan, S.Pi., M.Si.
8. Seluruh Dosen-Dosen dan Staf Jurusan Pariwisata.
9. Kepala Departemen F&B Product Hotel Gran Puri Manado, Ibu Tirza.
10. Staf Pastry Hotel Gran Puri Manado Bapak Ramly dan Bapak Willi.
11. Papa Mama dan Kedua Kakak Penulis.
12. Teman-teman Connect Grup AOG dan Kakak-Kakak Pro M.
13. Teman-teman Seangkatan Jurusan Pariwisata Khususnya D3 Pariwisata.

Diharapkan dengan penulisan Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat dan memberikan informasi bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

Manado, Agustus 2025

Julistri Via Kamasaan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ....

ABSTRAK ii

ABSTRACT iii

LEMBAR PERSETUJUAN iv

LEMBAR PENGESAHAN v

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR vi

MOTTO vii

BIODATA MAHASISWA viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 3

1.3 Pembatasan Masalah 3

1.4 Perumusan Masalah 3

1.5 Tujuan Penulisan 3

1.6 Manfaat Penulisan 4

BAB 11 LANDASAN TEORI 5

2.1 Pengertian Peran 5
2.2 Pengertian Efektivitas 6
2.3 Pengertian Peralatan 6
2.4 Faktor & Indikator Yang Mempengaruhi Efektivitas Peralatan 6
2.5 Teori & Ruang Lingkup Peralatan *Pastry* 7
2.5.1 Pengertian Peralatan *Pastry* 8
2.5.2 Klasifikasi Peralatan *Pastry* 8
2.5.3 Prinsip Dasar Penggunaan Peralatan *Pastry* 9
2.6 Pengertian *Pastry* 10
2.6.1 Pengertian *Pastry* Menurut Para Ahli 10
2.7 Peran *Pastry Staff* 11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 12
3.1 Jenis Penelitian 12
3.2 Lokasi & Waktu Penelitian 12
3.3 Sumber Data 13
3.4 Teknik Pengumpulan Data 13
3.5 Metode Penulisan 14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 15
4.1 Gambaran Umum 15
4.1.1 Sejarah Hotel Gran Puri Manado 15
4.1.2 Logo Hotel Gran Puri Manado 16
4.1.3 Visi dan Misi 17

4.1.4 Fasilitas Hotel Gran Puri Manado 17

4.1.5 Struktur Organisasi 19

4.1.6 Uraian Pekerjaan/*Job Description* 19

4.2 Hasil Penelitian 23

4.2.1 Peralatan *Pastry* Di Hotel Gran Puri Manado 23

4.2.2 Hasil Observasi 25

4.3 Pembahasan 27

4.3.1 Penerapan SOP dan Disiplin Kerja 32

4.3.2 Tanggung Jawab Staf Dalam Perawatan 32

4.3.3 Standar Operasional Prosedur Penggunaan Peralatan *Pastry* 32

BAB V PENUTUP 35

5.1 Kesimpulan 35

5.2 Saran 35

DAFTAR PUSTAKA 37

DAFTAR LAMPIRAN 38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Lokasi Hotel Gran Puri Manado 12

Gambar 4.1 Bangunan Hotel Gran Puri Manado 15

Gambar 4.2 Logo Hotel Gran Puri Manado 16

Gambar 4.3 Struktur Organisasi 19

Gambar 4.4 *Oven* 27

Gambar 4.5 *Whisk* 28

Gambar 4.6 *Planetary Mixer* 29

Gambar 4.7 *Dough Sheeter* 30

Gambar 4.8 *Tray* 31

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Peralatan *Pastry* 8

Tabel 2.2 Peralatan *Pastry* Berdasarkan Jenis Per Kelas 9

Tabel 4.1 Data & Jumlah Peralatan..... 24

Tabel 4.2 Kinerja *Pastry Staff*..... 26

Tabel 4.3 Standar Operasional Prosedur Penggunaan Peralatan *Pastry*..... 33

DAFTAR LAMPIRAN

Foto bersama Pak Willi sebagai *Pastry Staff* 38

Foto bersama Pak Ramly sebagai *Pastry Staff*.....38

Foto bersama Bu Tirza sebagai *Head Department F&B Product*.....38

Foto bersama Pak Adit & Pak Sam sebagai *Kitchen Chef*.....38

Foto bersama Pak Rosyid sebagai *Kitchen Supervisor*.....39

Foto bersama Pak Iswan sebagai *Kitchen Chef*.....39

Foto bersama Kak Jordan sebagai *Steward Staff*.....39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sulawesi Utara adalah salah satu Provinsi di Indonesia yang terletak di ujung utara Pulau Sulawesi. Provinsi ini merupakan salah satu yang menarik bagi para wisatawan baik domestik maupun internasional, tempat yang terkenal akan keindahan alam bawah lautnya ini memikat banyak wisatawan hingga manca negara. Provinsi dengan ibu kota Manado ini juga adalah tempat yang memiliki budaya yang tidak kalah menarik hingga makanan khas yang mendukung dalam mempresentasikan keunikan tempat tersebut. Namun hal yang tak kalah menarik juga yang dimiliki Provinsi ini khususnya Kota Manado sebagai ibu kotanya adalah ketersediaan Penginapan yang mendukung. Ada banyak jenis Penginapan yang bervariasi dengan menawarkan barang dan jasa yang menarik para wisatawan yang berkunjung ditempat ini.

Hotel adalah salah satu jenis Penginapan yang banyak di pilih wisatawan baik domestik maupun internasional, pilihan tersebut dapat dilihat dari fasilitas yag di sediakan Hotel tersebut, Hotel tak hanya menawarkan fasilitas yang lengkap namun pelayanan yang berkualitas pun juga adalah salah satu bagian penting. Hotel-hotel di Kota Manado memiliki berbagai pilihan akomodasi, mulai dari Hotel berbintang yang memiliki fasilitas dan pelayanan yang mewah dan berkualitas hingga Penginapan yang sederhana namun tetap menyediakan layanan yang baik. Industri yang bergerak pada bidang perhotelan adalah salah satu bagian terbesar usaha yang menghasilkan pelayanan jasa. Industri pelayanan jasa yang menyediakan berbagai fasilitas makanan & minuman, kamar, hiburan, transportasi bagi para tamu yang memerlukan akomodasi. Sebuah industri perhotelan memegang peranan penting dalam memenuhi hingga memuaskan keinginan dan kebutuhan tamu. Secara umum hotel adalah badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedian makanan & minuman, serta jasa layanan kamar. Menurut N Ramadhani

(2014:2), Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan, minum, dan bersifat umum serta fasilitas lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola secara komersil.

Hotel Gran Puri Manado merupakan salah satu Hotel berbintang yang ada di kota Manado, beroperasi sebagai sebuah perusahaan perhotelan berbintang 4, Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas yang menunjang dan menarik, hingga pelayanan yang dapat memanjakan para tamu yang menginap.

Department Food & Beverage Product merupakan salah satu bagian terpenting yang ada di sebuah hotel, pelayanan yang berfokus pada penyediaan makanan & minuman adalah tanggung jawab departemen ini dan disajikan melalui berbagai outlet seperti restoran, bar, *lounge, room service,* dan *banquet*. Departemen ini memiliki peranan dan fungsi dalam memberikan pengalaman kuliner bagi tamu, salah satu sumber pendapatan hotel, hingga pelengkap fasilitas pada sebuah *event*. Pada departemen *Food & Beverage Product* yang ada di sebuah hotel memiliki satu bagian yang berfokus dalam memproduksi makanan yang bersifat manis atau yang diolah dengan bahan dasar tepung dan gula, yaitu *Pastry*, adalah sebuah bagian didalam departemen *Food & Baverage Product*. Bagian *pastry* memproduksi berbagai jenis roti dan adonan berbahan dasar tepung lainnya yang diciptakan langsung dari para *Pastry Chef* tersebut.

Efektivitas pada peralatan merupakan suatu ukuran dalam proses pembuatan suatu produk, pada departemen *Food & Beverage Product* sendiri khusunya bagian *Pastry*, setiap produk yang dihasilkan dapat ditentukan dalam kinerja peralatan yang digunakan, dengan memiliki peralatan yang mendukung serta penggunaan yang efektif, maka setiap produk yang dihasilkan akan memuaskan baik bagi seorang *chef* yang membuatnya maupun tamu yang menikmatinya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Gran Puri Manado selama 4 bulan. Penulis menemukan salah satu permasalahan yang terjadi dan berdampak pada proses penentuan hasil akhir dalam pembuatan produk *Pastry*, seperti beberapa adonan kue yang

seringkali tidak menghasilkan tekstur adonan yang sesuai, sehingga beberapa produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan ekspektasi dari para *chef* yang membuatnya. Dengan peralatan yang sudah tua dan sangat memungkinkan cara kerja dari peralatan tersebut tidak bekerja maksimal, oleh sebab itu para *chef Pastry* sangat berperan penting dalam berupaya untuk menjaga agar setiap peralatan yang digunakan tetap bekerja secara efektif untuk menghasilkan produk *Pastry* yang memuaskan bagi tamu. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti area ini sehingga mengangkat judul ***" PERAN PASTRY STAFF DALAM MEMPERTAHANKAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PERALATAN DI HOTEL GRAN PURI MANADO ".***

1.2 Identifikasi Masalah

1. Peralatan-peralatan yang hampir tidak layak digunakan
2. Penampilan peralatan (banyak peralatan yang berkarat)
3. Penerapan Standar Operasional Prosedur yang tidak efektif
4. Peran bagian *pastry* khususnya *pastry staff*

1.3 Pembatasan Masalah

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur yang tidak efektif
2. Peralatan-peralatan yang hampir tidak layak digunakan
3. Peran staf *pastry*

1.4 Perumusan Masalah

Bagaimana peran *pastry staff* dalam mempertahankan efektivitas penggunaan peralatan?

1.5 Tujuan Penulisan

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini adalah berikut:

1. Untuk mendeskripsikan peran *Pastry Staff* dalam mempertahankan efektivitas penggunaan peralatan pastry di hotel Gran Puri Manado.
2. Identifikasi Standar Operasional Prosedur dalam perawatan dan penggunaan peralatan *Pastry*.

1.6 Manfaat Penulisan

Penulis berharap agar penelitian yang dilakukan sehingga dibuat menjadi sebuah karya ilmiah ini, dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak dari aspek manapun baik secara teoritis maupun secara praktis, serta kiranya dapat penulis katakan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

    a. Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat dalam berkontribusi pada ilmu manajemen perhotelan, terutama terkait dengan pengelolaan dapur dan pemeliharaan alat-alat operasional.
    b. Memperluas atau menambah penelitian tentang efisiensi pemakaian alat dapur melalui pendekatan perilaku kerja karyawan terutama pada departemen *F&B Product Pastry*.

2. Manfaat praktis

    a. Bagi manajemen hotel, diharapkan bisa bermanfaat sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi untuk berperan dalam mendukung pada keefektifan penggunaan maupun peralatan pastry.
    b. Bagi Politeknik Negeri Manado, penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi ilmiah bagi mahasiswa mengenai peranan staf dalam mempertahankan keefektifan pada penggunaan peralatan-peralatan *F&B Product* khususnya *Pastry.*
    c. Bagi penulis, diharapkan melalui penulisan ini akan sangat bermanfaat dari segi pengetahuan, serta menambah ilmu dan membuka wawasan penulis agar lebih luas lagi tentang aspek-aspek yang ada pada bidang serta ilmu perhotelan.
    d. Bagi pembaca, melalui penulisan ini dapat menjadi salah satu bahan acua untuk penulisan karya ilmiah yang membahas area yang berkaiitan, serta dapat menambah pengetahuan tentang aspek-aspek peranan dan peralatan pada *department F&B Product Pastry*.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Peran

Peran adalah sebuah bagian atau tugas yang dijalankan oleh individu dalam suatu sistem yang spesifik. Istilah ini merujuk pada tanggung jawab, kewajiban, hak, dan norma dari seseorang yang berada diposisi atau kedudukan tertentu dalam konteks suatu sistem sosial. Peran tidak hanya mencerminkan fungsi praktis yang di emban oleh seseorang tetapi juga merupakan produk dari harapan sosial yang berkaitan dengan posisi atau status yang dimiliki. Soerjono Soekanto (2002:243), peran merupakan aspek dinamis (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya maka ia menjalankan suatu peran.

Berikut merupakan peran staf pada konteks pengoperasian peralatan dalam tiga aspek:

1. Penggunaan. Peran staf dalam penggunaan peralatan mencakup: implementasi pengggunaan peralatan sesuai SOP, melakukan inventaris, menjamin kondisi peralatan selalu siap digunakan dan memantau penggunaan untuk memastikan keamanan dan efisiensi.
2. Perawatan & pemeliharaan. Dalam konteks ini, peran staf yakni: melakukan pemeriksaan berkala baik seebelum maupun sesudah dipakai, mengoperasikan alat sesuai dengan SOP, melaporkan jika terjadi kerusakan untuk penanganan lebih lanjut, dan menyimpan peralatan ditempat yang sesuai dan aman, Jannah (2024:24-29).
3. Pembersihan. Peran staf dalam pembersihan peralatan mencakup penjaminan higienitas, melakukan pembersihan sesuai dengan SOP termasuk penggunaan bahan pembersih yang aman serta penggunaan teknik dan alat pembersih yang tepat.

2.2 Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran tentang seberapa baik kegiatan atau tindakan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Dalam suatu kehidupan baik pribadi, maupun organisasi, efektivitas begitu penting karena menjadi tolak ukur utama keberhasilan suatu proses. Menurut Stephen P. Robbins (2009:5), efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi yang diukur dari seberapa besar output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, serta berkaitan langsung dengan hasil akhir dan sejauh mana hasil tersebut sesuai dengan tujuan awal. Mulyadi (2001:415), efektivitas menunjukan sejauh mana target atau tujuan bisa dicapai dengan kualitas yang diharapkan.

Efektivitas pada penggunaan peralatan dapat diartikan dengan sejauh mana suatu peralatan mampu berfungsi sesuai fungsinya dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta menghasilkan output yang sesuai standar.

2.3 Pengertian Peralatan

Secara umum peralatan mencakup segala jenis alat, instrumen, perlengkapan atau mesin yang dipakai untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan, proses, atau suatu aktivitas tertentu baik secara individu maupun organisasi. Sudjana & Rivai (2009:24), peralatan adalah alat-alat yang digunakan untuk mempermudah proses pelaksanaan tugas dalam berbagai bidang. Beliau juga menegaskan bahwa peralatan mencakup objek fisik yang yang memiliki fungsi tertentu dalam proses kinerja. Peralatan dapat berupa sesuatu yang simple atau rumit, baik yang manual maupun otomatis, dan tersedia di berbagai sektor. Peralatan juga memiliki peranan penting dalam setiap kegiatan manusia dengan fungsinya sebagai alat bantu untuk memudahkan pekerjaan, meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses dalam mencapai tujuan. Dengan adanya peralatan yang sesuai, terawat dan tepat guna, sangat memengaruhi keberhasilan pekerjaan baik bagi individu maupun organisasi.

2.4 Faktor & Indikator Yang Mempengaruhi Efektivitas Peralatan

Peralatan dapat dikatakan efektif jika penggunaan yang mendukung pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, hal ini

disebabkan karena efektivitas mengukur seberapa tepat penggunaan peralatan yang sesuai dengan perencanaan awal sehingga output yang dihasilkan dapat mendekati target. Kennedy (2017:1-12), Terdapat indikator yang mempengaruhi efektivitas dalam penggunaan suatu peralatan, dan dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Tingkat pencapaian tujuan, merupakan esensi dari efektivitas yang mengukur seberapa efektif suatu peralatan dalam menghasilkan hasil yang diinginkan. Terdapat 3 poin yang dapat mengukur tingkat keberhasilan dalam penggunaan peralatan secara efektif, yakni:
    - Kuantitas output yang mengukur apakah alat menghasilkan jumlah barang atau jasa yang sesuai dengan target yang ditetapkan.
    - Kualitas output yang dapat dilihat melalui hasil akhir suatu produk apakah sesuai dengan kriteria kualitas yang telah ditentukan sebelumnya.
    - Ketepatan waktu yang menjadi tolak ukur dalam penggunaan peralatan yang efektif.

Berikut faktor-faktor utama pengukur efektivitas peralatan diatas berdasarkan buku *0verall Equipment Effectiveness*, Kennedy (2017), pada departemen pastry, sebagai berikut:

a. *Availability*, ini menilai seberapa banyak waktu peralatan siap dan berfungsi dibandingkan dengan waktu yang dijadwalkan untuk beroperasi.
b. *Performance*, faktor ini menilai seberapa cepat alat berfungsi dibandingkan dengan kecepatan optimal atau kapasitas puncaknya.
c. *Quality*, faktor ini mengevaluasi seberapa banyak produk *pastry* yang baik yang dihasilkan oleh alat dibandingkan dengan jumlah total produk yang diproses.

2.5 Teori & Ruang Lingkup Peralatan *Pastry*

Berikut penulis akan memaparkan tentang beberapa hal yang termasuk dalam teori serta ruang lingkup peralatan *pastry*.

2.5.1 Pengertian Peralatan *Pastry*

Peralatan *pastry* mencakup berbagai alat serta mesin yang digunakan untuk membuat produk *pastry*. Alat-alat ini terdiri dari peralatan manual hingga elektrik yang digunakan untuk mengolah, memanggang, mencampur, dan menyajikan produk *pastry*.

2.5.2 Klasifikasi Peralatan *Pastry*

Pengklasifikasian alat *pastry* mendukung perancangan dapur yang lebih efisien, fungsional serta sesuai dengan kebutuhan produksi. Peralatan *pastry* dapat diklasifikasikan dengan mengelompokkan berbagai jenis alat serta perlengkapan yang digunakan pada proses produksi *pastry* berdasarkan fungsi, ukuran, jenis pemakaian atau mekanisme kinerjanya. Salah satu tujuan dari klasifikasi peralatan ini juga untuk meningkatkan efektivitas kerja di dapur *pastry*.

Peralatan *pastry* biasanya dikelompokkan menjadi beberapa kategori seperti berikut:

Tabel 2.1 Kategori Peralatan *Pastry*

Kategori	Pengertian
Peralatan besar	Peralatan berukuran besar yang digunakan untuk pemrosesan utama dan berkelanjutan. Sebagai contoh: *oven, mixer, chiller.*
Peralatan sedang	Adalah peralatan pendukung seperti timbangan, blender, kompor dan lain sebagainya.
Peralatan kecil	Merupakan alat kecil yang digunakan manual langsung dari tangan *chef*, sebagai contoh: cetakan, *scraper*, *rolling pan*, *tray* dan sejenisnya.

Sumber. Google

Berdasarkan kategori diatas, penulis juga akan memaparkan beberapa peralatan-peralatan *pastry* sesuai dengan kelas pada jenis peralatan dengan tabel berikut:

Tabel 2.2 Peralatan *Pastry* Berdasarkan Jenis Per Kelas

Kelas Peralatan	Contoh Peralatan
Oven	*Convection, deck, rotary, microwave.*
Alat pengukur	Timbangan, gelas ukur, *timer*.
Alat pencampur	Mixer, *whisk*, spatula.
Alat persiapan & dekorasi	Ayakan, kuas kue, plastik segitiga, *cloth.*
Alat pemotong	*Scraper, pastry blender, bread knife*, dan sejenisnya.
Pan/cetakan	*Cake pan* (pan persegi panjang/bulat), springform pan sejenis pan yang memudahkan kue untuk dilepas dari *pan* tersebut, *bundt pan* (*pan* yang berbentuk bundar dan terdapat lubang ditengah)
Alat pendukung lainnya	Parutan, sarung tangan, *pastry brush*.

Sumber. Google

Berdasarkan kedua tabel diatas, menunjukan penjelasan yang jelas mengenai setiap peralatan-peralatan yang ada di bagian *pastry* khususnya yang terdapat di sebuah perusahaan perhotelan, dari mulai kategori dari masing-masing peralatan, hingga jenis-jenis berdasarkan kategori yang ada.

2.5.3 Prinsip Dasar Penggunaan Peralatan *Pastry*

Pada umumya prinsip dasar dalam penggunaan peralatan di pastry juga merupakan prinsip dasar yang sama yang ada pada penggunssn peralatan yang lain, yaitu dengan beberapa prinsip berikut:

a. Kesesuaian fungsi, dengan penggunaan alat sesuai fungsinya.
b. Efisiensi waktu dan tenaga.

c. *Hygiene* dan sanitasi, peralatan harus dalam keadaan bersih pada saat sebelum, selama hingga sesudah penggunaan untuk menghindari kontaminasi silang.
d. Ergonomis, dengan penggunaan prinsip ini artinya peralatan harus mudah dan nyaman untuk digunakan agar tidak menimbulkan cedera serta kelelahan.
e. Bahan alat yang aman untuk makanan, prinsip ini artinya material peralatan yang aman untuk makanan, serta tidak mengubah rasa dan kualitas makanan.

2.6 Pengertian *Pastry*

Pastry atau yang sering disebut oleh banyak orang dengan sebutan *cold kitchen* merupakan salah satu bagian pada *Food & Beverage Product Department* yang berfokus dalam membuat atau memproduksi bahan makanan berbahan dasar tepung dan gula, serta biasanya terdapat secara khusus pada perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan namun terdapat juga yang berdiri sendiri, namun secara garis besar pastry memiliki pengertian atau penjelasan yang spesifik sebagai berikut:

2.6.1 Pengertian *Pastry* Menurut Para Ahli

Berikut beberapa pengertian departemen *pastry* yang dapat membuka pemahaman pembaca tentang departemen ini melalui beberapa sudut pandang dari para pelaku yang mendalami bidang ini:

a. Adjab Subagjo (2007:87), menyatakan dalam bukunya bahwa *pastry* adalah suatu bagian dari *food product* atau dapur yang terdapat di dalam lingkup *food & beverage department* yang memiliki tugas dalam pembuatan *dessert* atau makanan penutup, *snack* atau makanan pengiring minuman seperti kue dan roti.
b. Hutagalung (2020:2), *patisserie* adalah salah satu pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue, dapat diartikan bahwa patiseri adalah ilmu pengetahuan

yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kontinental maupun oriental, mulai dari persiapan, pengolahan, sampai pada penyajiannya.

c. Bartono (2005:164) di bukunya *food product management* di hotel dan restoran mengatakan bahwa *pastry* adalah bagian dari dapur yang memproduksi khususnya berbagai jenis roti, kue, dan dessert.

2.7 Peran *Pastry Staff*

Departemen *pastry* sangat penting bagi fungsi hotel, terutama dalam memastikan kualitas produk dan kepuasan tamu. Menurut Gita desmafianti & Willma fauzzia (2021:46), dalam jurnalnya dikatakan bahwa staf *pastry* berperan menangani persiapan dalam pembuatan produk *pastry*, hidangan penutup dan makanan pangggang. Hutagalung (2020:2&5), berpendapat pula bahwa efektivitas staf *pastry* dipengaruhi oleh elemen-elemen seperti akses peralatan, kolaborasi, dan manajemen waktu, dalam konteks pemanfaatan peralatan juga dapat dipengaruhi oleh elemen-elemen tersebut. Beliau juga menekankan bahwa dalam memastikan kualitas produk, deparrtemen *pastry* harus memprioritaskan kriteria rasa, prosedur penyimpanan, sanitasi peralatan, serta kualitas bahan.

Menurut Sihite (2000:20), menjelaskan bagian *pastry* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyiapkan:

- Khusus bidang pengolahan kue dengan berbagai jenis variasi kue.
- Membuat senua jenis kue-kue manis untuk makanan penutup *seperti cake, pudding*, *pie*, dan lain sebagainya.
- Membuat saus-saus manis untuk dihidangkan bersama kue-kue yang disajikan.
- Membuat dekorasi dari gula-gula baik yang dihidangkan bersama kue maupun untuk pajangan pada meja *buffet.*
- Membuat *ice cream* dan hidangan yang di buat dari *ice cream.*

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada proses dibandingkan dengan hasil yang diperoleh. Sementara itu penelitian deskriptif merupakan teknik yang digunakan untuk memahami gambaran dan kondisi suatu hal dengan cara mendeskripsikannya berdasarkan fakta yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena dari apa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, keadaan, motivasi, serta tindakan dengan mendeskripsikannya melalui kata-kata.

3.2 Lokasi & Waktu Penelitian

Gambar 3.1 Peta Lokasi Hotel Gran Puri Manado



Sumber: Maps Google

Penelitian ini dilakukan di hotel Gran Puri Manado yang berlokasi di Jl. Sam Ratulangi, Ranotana, Kec. Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara. Dan waktu dalam pelaksanaan kegiatan ini berlangsung selama kurun waktu 4 bulan terhitung sejak mulai melaksanakan kegiatan PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang dilaksanakan mulai dari bulan februari hingga bulan juni 2025.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang mendukung penulisan ini adalah dengan menggunakan data primer dan sekunder, adapun penjelasan tentang sumber data ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Data Primer, merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau objek penelitian di lokasi. Yang berarti dalam proses mendapatkan data yang ada, penulis melakukan observasi dengan terjun secara langsung ke lokasi penelitian.
2. Data Sekunder, adalah data yang tidak diperoleh secara langsung, sumber data ini merupakan kebalikan dari data primer, dimana data ini didapatkan dari referensi lain yang sudah ada sebelumnya. Sumber data sekunder dapat diperoleh melalui dokumen ilmiah, buku, jurnal, studi pustaka dan publikasi lainnya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan beberapa cara atau metode:

- Observasi langsung

  Metode yang di lakukan dengan Terjun dan melihat langsung ke lapangan atau tempat yang diteliti. Sugiyono (2013:145), mengatakan bahwa observasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung suatu objek dalam lingkungan.
- Dokumentasi

  Salah satu teknik pengumpulan data yang cukup penting dalam proses penelitian dengan berperan sebagai pelengkap dalam observasi untuk memperoleh data. Dengan penggunaan teknik ini, penulis akan memaparkan beberapa data melalui dokumentasi atau lampiran-lampiran.
- Studi pustaka

Studi pustaka dilaksanakan dengan menelaah berbagai sumber literatur seperti buku-buku teks dan laporan penelitian yang terkait dengan pembahasan. Pada pengumpulan data melalui teknik ini juga didukung dengan menggunakan internet sebagai sarana pendukung.

3.5 Metode Penulisan

Penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang merupakan metode menggambarkan dan memahami suatu peristiwa melalui penggunaan kata-kata atau kalimat, serta pengumpulan data yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi dan studi pustaka.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Gambar 4.1 Bangunan Hotel Gran Puri Manado



Sumber : Hotel Gran Puri Manado

4.1.1 Sejarah Hotel Gran Puri Manado

Hotel Gran Puri Manado didirikan pada tahun 1997 dibawah pengelolaan PT Gapura Utarindo Internasional sebagai pemegang saham utama. Hotel yang berlokasi di Jl. Sam Ratulangi, Ranotana, Kec. Sario ini diresmikan pada tanggal 29 september 1997. Hotel ini adalah wujud kontribusi dari pihak swasta dalam mendukung pembangunan ekonomi dan perkembangan pariwisata di Sulawesi Utara, khususnya di Kota Manado.

Sebelumnya hotel ini bernama Hotel Century yang di operasikan oleh *Century International Inc* yang berpusat di hongkong, dengan berbagai cabang hingga tersebar ke seluruh negara asia. Hotel ini memakai sistem kontrak manajemen sehingga membuat hotel ini menjadi salah satu hotel dengan standar internasional.

General manager pertama *Century* Hotel merupakan seorang berkebangsaan irlandia yang bernama Antinio O' neil. Ia menjabat sebagai tahun 1998, posisi *general manager* kemudian diganti oleh Lusiana E Parimurti sebagai *general manager* kedua. Namun krisis ekonomi yang melanda indonesia waktu itu

menyebabkan nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika yang meningkat pesat, sehingga manajemen tidak bisa melakukan banyak hal karena tingginya biaya operasional, termasuk perpanjangan kontrak dengan manajemen *Century* yang saat itu menggunakan dolar Amerika. Akibatnya, PT Gapura Utarindo internasional tidak mampu lagi memperpanjang kerjasama dengan Century Internasional inc. Kemudian pada tanggal 1 januari 2001, *Century Hotel* berganti nama menjadi Hotel Gran Puri Manado dengan Tina Pintowati sebagai general manager dan sudah tidak berada di bawah manajemen *Century*. Beliau menjabat sebagai *general manager* sampai tahun 2006, sesudah itu posisi tersebut diberikan kepada Januar Sitorus yang menjabat sebagai sebagai *general manager* keempat dan masih memimpin Hotel Gran Puri Manado sampai saat ini.

Hotel ini meluncurkan slogan "*Experience Your Stay*" yang mencerminkan dedikasi hotel kepada tamu yang menunjukkan bahwa hotel akan berusaha semaksimal mungkin untuk memastikan tamu merasa nyaman dan menikmati waktu mereka di Hotel Gran Puri Manado. Tidak hanya untuk pengunjung yang menginap, namun juga menciptakan kenangan yang indah.

4.1.2 Logo Hotel Gran Puri Manado

Gambar 4.2 Logo Hotel Gran Puri Manado

HOTEL
GRAN PURI
MANADO

Sumber : Hotel Gran Puri Manado

4.1.3 Visi dan Misi

a. Visi :

Komitmen dan upaya kami, menciptakan serta mencapai standar pelayanan yang tinggi demi kepuasan tamu dan senantiasa meningkatkan serta mengembangkan keterampilan dan pengetahuan karyawan sembari selalu berkolaborasi dan bekerja secara efisien.

b. **Misi :**

- Dimanapun properti kita berada, kita akan menjadi suatu *landmark* bagi *community*/kota dimana kita berada.
- Kita akan memberikan nilai tambah kepada *community* kita sehingga dengan hadirnya property kita, kualitas hidup dari *community* tersebut bisa naik.
- Kita akan menjadi branchmark dari para kompetitor kita.
- Kita akan membuat semua *stakeholder happy*: para konsumen, para supplier, para karyawan dan semua masyarakat yang hidup disekitar properti kita.

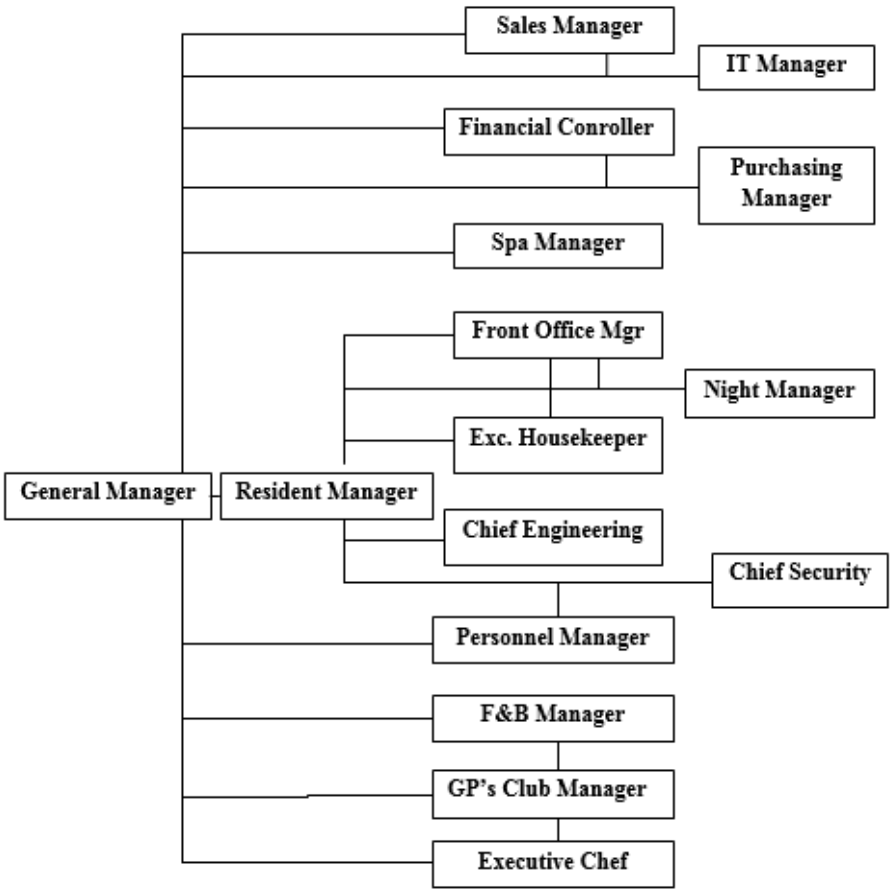
4.1.4 Fasilitas Hotel Gran Puri Manado

1) Kamar. Setiap kamar dilengkapi dengan telepon, TV, dan in-house movie dengan total 152 kamar yang terletak di lantai 6-11.
   - 72 kamar *Standard Twin*
   - 28 kamar *Standard Queen*
   - 12 kamar *Super Twin*
   - 12 kamar *Superior Queen*
   - 12 kamar *Suite king*
   - 8 kamar *Junior Suite*
   - 4 kamar *Executive Twin*
   - 4 kamar *Executive Queen*
2) *Coffee Shop* Ranotana yang berada di *lobby area* di operasikan selama 24 jam dan *Room Service* 24 jam.
3) *Free Wi-fi (all area hotel)*

4) *Swimming Pool*
5) *Business Centre*
6) *Lobby Lounge*
7) *Puri Spa*
8) *Chic Laundry & Dry Cleaning*
9) *Mushollah*
10) Ruang Pertemuan
    - *Tarsius room*
    - *Anoa 1 room*
    - *Anoa 2 room*
    - *Anoa 3 room*
    - *Anoa hall room*
    - *Maleo room*
    - *Klabat room*
    - *Soputan room*
    - *Mahawu room*
    - *Lokon room*

4.1.5 Struktur Organisasi

Gambar 4.3 Struktur Organisasi



Sumber : Hotel Gran Puri Manado

4.1.6 Uraian Pekerjaan/*Job Description*

Berikut ini merupakan uraian pekerjaan dari masing-masing posisi berdasarkan struktur organisasi di atas.

- ***Owner***, merupakan pemilik dari perusahaan serta mempunyai hak langsung kepada *general manager* dan manajemen hotel dalam hal pengambilan keputusan atas semua kebijakan perusahaan.
- ***General manager***
  - Mengelolah hotel dengan baik dan terkonsep.
  - Mempertimbangkan untung rugi dengan cermat.

- Mempertahankan kelangsungan tujuan.
- Menjalankan langkah-langkah agar visi dan misi yang direncanakan terwujud.
- Fokus pada sistem tujuan yang sudah terkonsep.

➢ ***Resident manager***

- Mengepalai seluruh manager.
- Menentukan target yang harus dicapai oleh setiap departemen.
- Mengawasi serta bertanggung jawab atas seluruh kegiatan *manager* setiap deparrtemen.

➢ ***Sales manager***

- Bertanggung jawab atas periklanan/pemasaran hotel.
- Membuat strategi penawaran dan penjualan.
- Memastikan penjualan kamar memenuhi target.
- Melakukan kerja sama dengan calon pengguna jasa hotel serta mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.

➢ ***IT manager***

- Mengelola teknologi informasi dan sistem komputer.
- bertanggung jawab kepada kesiapan dan ketersediaan sistem komputer serta aplikasi dalam lingkungan pekerjaan.

➢ ***Financial controller***

- bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi dan penyajian data keuangan.

➢ ***Purchasing manager***

- Membuat perencanaan pembelian barang.
- Melakukan suvey *market.*
- Melakukan negosiasi terhadap harga.
- Mencari serta membandingkan beberapa *supplier* untuk mendapatkan harga dan kualitas yang baik.

➢ ***Spa manager***

- Menjaga standar pelayanan dan melayani keluhan pelanggan.

- Melakukan kegiatan promosi.

➢ ***Front office manager***

- Bertanggung jawab atas segala aktifitas di *Front Office.*
- Mengoptimalkan dan memaksimalkan *occupancy rate* hotel.
- Membuat laporan kamar *check-in & check-out* dan reservasi.
- Menjual kamar, tugas ini meliputi menerima pesanan kamar, menangani tamu yang tanpa pemesanan kamar serta melaksanakan pendaftaran kamar.
- Memberikan informasi tentang pelayanan hotel.
- Sebagai penghubung antara bagian-bagian hotel dan menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.
- Melayani pembayaran tamu.
- Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian *housekeeping.*
- Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain dengan melakukan pencatatan individu untuk kunjungan yang akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat tamu.
- Menangani telepon *switch board* dan *fax.*

➢ ***Night manager***

- Membantu tugas *front office manager.*
- Menangani kesulitan tamu dan *staff front desk.*
- Mengontrol operasional di area *front office.*
- Membuat laporan setiap *shift* tentang kejadian yang ditemukan pada saat jam kerja.

➢ ***Executive housekeeper***

- Memberi tugas dan arahan terhadap pekerjaan yang harus dilakukan karyawan dibagian *housekeeeping.*
- Membantu *room division manager* dan *general manager* dalam program perawatan/perbaikan yang bersangkutan dengan area kamar dan publik area.

- Melakukan pengontrolan pada permintaan atau pembelian barang yang diperlukan dalam operasional sehari-hari.
- Melakukan pengawasan pengadaan barang dan pembelian peralatan yang disediakan untuk operasional sehingga berfungsi sesuai dengan standar yang ditentukan.
- Membuat program pelatihan kepada seluruh karyawan.

➢ ***Chief engineering***

- Bertanggung jawab dalam memperbaiki, menjaga peralatan dan fasilitas hotel.
- Membuat laporan mengenai perbaikan fasilitas dan peralatan hotel.

➢ ***Chief security***

- Menerapkan serta mengawasi pelaksanaan standar operasional prosedur.
- Melakukan koordinasi bersama dengan manager atau divisi dilingkungan manajemen pengelolaan untuk pelaksanaan tugas-tugas pengamanan.
- Mengawasi pelaksanaan tugas keamanan yang dilakukan oleh anggotanya.
- Merencanakan dan menyusun kegiatan keamanan secara berkala dalam rangka pengembangan SDM guna terciptanya suasana aman dan nyaman dilingkungan pekerjaan.
- Melakukan koordinasi dengan aparat pengamanan wilayah dan masyarakat sekitar, dalam peningkatan hubungan kerjasama pada bidang pengamanan wilayah.
- Melakukan pelatihan & pembinaan kepada seluruh anggota *security*.

➢ ***Human resource development***

- Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, hingga seleksi.
- Melaksanakan seleksi, promosi, transfering pada karyawan yang dianggap perlu.

- Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan atau kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan.
- Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus sampai tunjangan.

➢ ***Food & beverage manager***

- Bertanggung jawab atas pengelolaan serta pelayanan makanan dan minuman.
- Menciptakan menu baru yang inovatif.
- Memimpin proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan *staff* F&B.
- Memastikan kualitas makanan & minuman yang disajikan sesuai dengan standar, serta menjaga kebersihan dan sanitasi area operasional.

➢ ***Executive chef***

Bertanggung jawab mengenai semua hal yang berkaitan dengan dapur, termasuk mengkreasikan jenis-jenis menu yang akan ditawarkan kepada tamu, hinggga pengecekan baik secara kualitas maupun kuantitas pada setiap bahan makanan.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Peralatan *Pastry* Di Hotel Gran Puri Manado

Bagian *Pastry* di hotel Gran Puri Manado menggunakan peralatan-peralatan pada umumnya yang digunakan dalam pembuatan produk *pastry* seperti berikut:

- ***Mixer***, yang berfungsi untuk mengaduk adonan. Di hotel Gran Puri, peralatan *mixer* yang digunakan adalah jenis *planetary mixer* berjumlah 2 *planetary* yang berukuran besar dan sedang. *Planetary mixer* besar biasanya selalu digunakan dalam pembuatan berbagai jenis roti dan adonan *croissant*, sedangkan *planetary* yang berukuran lebih kecil biasanya digunakan dalam pembuatan krim, dan berbagai adonan kue lainnya.

- ***Dough sheeter,*** adalah alat yang digunakan untuk menipiskan adonan dengan ketebalan yang beragam. Penggunaan alat ini biasa digunakan dalam membuat kulit tarlet, *croissant*, hingga adonan roti tawar.
- ***Oven,*** jenis *oven* yang digunakan adalah *deck oven* dengan 3 *deck* yang menjadi tempat untuk memanggang..
- **Cetakan/*tray,*** di *pastry* hotel Gran Puri mempunyai beberapa macam bentuk cetakan yang digunakan sesuai dengan produk yang akan di hasilkan, contohnya seperti cetakan berbentuk persegi panjang yang digunakan untuk roti tawar, cetakan bentuk bulat dan kotak untuk kue ulang tahun, serta *inset* yang biasanya digunakan untuk tempat adonan kue ketika dipanggang.
- **Pengaduk,** di Hotel tersebut memiliki 3 jenis pengaduk, yaitu: *dough hook* yang biasa digunakan pada pembuatan roti, *whisk* dan *paddle* digunakan pada pembuatan krim dan berbagai jenis kue.

Dibawah ini merupakan tabel data peralatan yang ada di bagian *pastry* hotel Gran Puri Manado.

Tabel 4.1 Data & Jumlah Peralatan

Nama Peralatan	Jumlah Peralatan
Planetary	2
Dough hook	1
Whisk	1
Paddle	1
Oven	1 buah terdiri dari 3 *deck*
Pisau	10 (*all type)*
Tray besar	10
Tray kecil	5
Sendok	15 (*all type)*
Spatula	2
Hand mixer whisk	2
Dough sheeter	1
Rolling pin	2 *small*, 1 *medium*, 1 *big*
Bowl planetary	2
Kompor	6 tungku
Meja *stainless*	2
Cetakan	Segi panjang 9, bulat 9, kotak 3, untuk *pipping bag* 3, *tart* 115, *pie* 36

Proofer	1
Pan	7
Saringan	5
Chiller	1
Bowl	9
Tabung gas	1
Inset	*Small 4, big 3*
Penggorengan	3
Rak penyimpanan bahan	2
Scrapper	1
Pastry brush	2
Lazy susan	1
Pipping bag	1 *pack*

Sumber. Penulis 2025

Berdasarkan pada tabel diatas, peralatan-peralatan yang dicantumkan merupakan alat yang digunakan dalam pembuatan produk *pastry* yang di dapat pada saat pelaksanaan praktek kerja lapangan.

4.2.2 Hasil observasi

Berikut merupakan beberapa hasil penelitian melalui observasi dengan mendengarkan beberapa cerita dan argumen hingga mempelajari perilaku dari para staf *pastry* pada saat bekerja, maka ditemukan beberapa permasalahan dan hal-hal berikut yang menjelaskan pentingnya peranan staf *pastry* dalam mempertahankan efektivitas penggunaan peralatan, serta kualitas peralatan pada hotel berbintang yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur:

- Kerjasama staf antara satu sama lain pada penggunaan peralatan, yang saat ini terdapat dua orang *chef pastry* dengan pembagian jadwal masuk yang berbeda. Yaitu shift pagi di jam 7.00 sampai 15.00 dan shift malam yang mulai jam 23.00 sampai jam 7.00, dan keduanya membangun kerja sama dan komunikasi yang efektif guna menghindari penggunaan peralatan yang tidak efisien atau penggunaan bahan yang berlebih.
- Penerapan SOP yang tidak sepenuhnya dilaksanakan. Kedua staf *pastry* tidak melaksanakan SOP secara penuh pada saat setelah penggunaan peralatan yaitu pembersihan, sebagai contoh dalam penggunaan *planetary mixer* pada pembuatan roti, dengan alasan *bowl* yang terlalu besar sehingga

kesulitan dalam melakukan pembersihan dengan air. Oleh sebab itu para staf melakukan pembersihan dengan cara mengambil sisa adonan yang masih menempel dengan bantuan *scraper* sebagai cara yang lebih mudah.

- Terdapat peralatan yang sudah berkarat sehingga penampilan peralatan nampak kotor dan tidak terawat, seperti contoh oven jenis *deck* yang hanya berfungsi salah satu *deck* saja, *planetary mixer* yang sudah berkarat dan tua, tray yang bagian sisi sudutnya hampir tercabut, *dough sheeter* terdapat *sheet* yang robek hingga *whisk* yang harus di atur terlebih dahulu sebelum digunakan agar dapat mengaduk dan menghasilkan adonan dengan baik.

Dari deskripsi di atas, dibawah ini penulis jabarkan dengan rinci berdasarkan hasil observasi mengenai kinerja staf dengan menggunakan tabel berikut:

Tabel 4.2 Kinerja *Pastry Staff*

Kegiatan	Sering dilakukan	Jarang dilakukan	Tidak dilakukan
Cuci tangan setiap memegang adonan & peralatan		✔	
Menghitung kebutuhan bahan baku	✔		
Menyiapkan bahan sebelum produksi	✔		
Memastikan peralatan bersih dan steril	✔		
Menggunakan *uniform* dengan lengkap		✔	
Memeriksa bahan yang datang setelah di *order*		✔	
Penyimpanan bahan sesuai jenis		✔	
Sanitasi alat dan area kerja dengan air		✔	
Langsung mencuci peralatan setelah dipakai		✔	

Mengembangkan produk baru			✔
Komunikasi yang efisien antar sesama staf *pastry*	✔		
Mengikuti pelatihan *internal/eksternal* untuk meningkatkan skil			✔
Menjaga/merawat tampilan peralatan		✔	
Menyimpan peralatan dengan baik & rapi		✔	

Sumber. Penulis 2025

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikatakan bahwa para staf tidak sepenuhnya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini disebabkan dari tidak adanya SOP sendiri/khusus yang diterapkan di Hotel tersebut,

4.3 Pembahasan

Sesuai dengan peralatan-peralatan yang digunakan, berikut ini terdapat beberapa permasalahan yang dibahas dari peralatan tersebut:

1) Oven

Gambar 4.4 Oven



Sumber. Hotel Gran Puri Manado

Peralatan ini bernama Oven berjenis *deck.* Alat ini telah digunakan sejak tahun 2005 sampai sekarang. Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, pada alat

ini ditemukan kerusakan yakni pada kedua *deck* tersebut sehingga membuat staf hanya dapat menggunakan satu *deck* saja untuk memanggang produk dan sesuai dari pernyataan staf bahwa tidak ada pernyataan jelas mengenai proses perbaikan pada alat tersebut dari *department engineering.* SOP penggunaan alat ini yakni: pastikan oven dalam keadaan bersih sebelum dipakai, memastikan keamanan kabel listrik, menyalakan ombol power, pengaturan suhu dan waktu yang sesuai produk, menggunakan sarung tangan oven atau cloth yang menahan panas, tidak sering membuka pintu oven. kemudian SOP setelah pemakaian oven yakni: matikan oven, dinginkan, bersihkan bagian dalam oven ketika sudah dingin dengan kain. Berdasarkan SOP tersebut, sebagian besar diterapkan oleh para staf, namun untuk kebersihan bagian dalam oven jarang dilakukan, ini dikarenakan sisa adonan biasanya menempel atau hanya ada didalam cetakan. Untuk perbaikan alat ini ada baiknya dikonsultasikan dengan departemen *engineering* dibanding harus mengganti dengan baru, hal ini disebaabkan dengan manajemen Hotel yang menahan *cost* dalam pembelian barang.

2) *Whisk*

Gambar 4.5 *Whisk*



Sumber. Hotel Gran Puri Manado

Peralatan bernama *whisk* ini merupakan alat pengaduk yang biasa dipakai untuk membuat krim kue dan berbagai jenis kue ringan. alat ini digunakan dari tahun 2005 hingga sekarang, dan berdasarkan dokumentasi nahwa kerusakan pada alat ini terdapat pada jaring pengaduknya yang sudah bengkok. Hal ini berpengaruh

pada hasil akhir dari suatu produk kue. SOP penggunaan peralatan ini mencakup: kebersihan serta bebas dari karat, mengatur posisi alat dengan benar, tidak menggunakan alat *whisk* pada bahan yang keras. Kemudian SOP setelah penggunaan *whisk:* bersihkan dengan air. Dalam pengoperasian alat ini, sebelum pemakaian biasanya staf akan mengatur letak jaring *whisk* yang tadinya salah ke letak yang seharusnya dan kegiatan ini dilakukan terus-menerus pada saat akan menggunakan alat ini. Setelah itu alat digunakan sesuai SOP tersebut. Untuk tindakan perbaikan alat ini disamping mengganti yang baru, maka staf *pastry* dapat berkoordinasi dengan pihak *engineer* atau dengan terus-menerus melakukan kegiatan mengatur jaring tersebut sebelum pemakaian peralatan.

3) Planetary Mixer

Gambar 4.6 *Planetary Mixer*



Sumber. Hotel Gran Puri Manado

Terdapat dua alat *planetary* dengan ukuran berbeda. *Planetary* berukuran lebih besar biasa digunakan untuk mengaduk adonan roti seperti roti manis dan roti tawar. Sedangkan *planetary* berukuran lebih kecil, biasa digunakan untuk pembuatan kue seperti brownis, pandan *roll*, *banana cake*, krim dan sebagainya. Peralatan ini lebih ditekankan pada penampilan-nya yang sudah sangat tua dan berkarat, dari seluruh peralatan yang ada di Hotel ini, alat ini yang memiliki penampilan paling tua dan berkarat. Dioperasikan dari tahun 2005, SOP penggunaan peralatan ini yaitu: pemasangan *bowl* dan pengaduk dengan posisi yang benar, pengaturan kecepatan yang sesuai, pengawasan pada saat

menggunakan peralatan. Dalam pengoperasiannya telah diterapkan sesuai dengan SOP yang tercantum. Dalam pemeliharaan atau perbaikan alat ini dapat dilakukan dengan menggunakan *chemical* khusus untuk menghilangkan karat.

4) *Dough sheeter*

Gambar 4.7 *Dough Sheeter*



Sumber. Penulis 2025

Peralatan ini telah dioperasikan sejak tahun 2005 dan digunakan untuk menipiskan adonan. Namun dalam penggunaan peralatan ini staf berperan penting saat menggunakannya, karena terdapat robekan pada bagian tengah sheet yang memungkinkan ada waktu dimana terjadi kesalahan dalam proses penipisan adonan, oleh sebab itu seperti pada alat whisk, staf harus mengatur penempatan sheet agar adonan tidak ditaruh pada bagian yang robek. SOP penggunaan alat ini berdasarkan SOP pada umumnya yaitu:menyalakan mesin dengan tombol *power*, pengaturan ketebalan yang di mulai dari ukuran paling besar dan perlahan ke ukuran semakin kecil, kurangi ketebalan dengan bertahap. Setelah memakai alat ini, peralatan dimatikan, membersihkan alat dengan kain yang lembab/sikat lembut untuk pembersihan sisa adonan pada *roller*. Berdasarkan SOP ini, area penerapan dalam pembersihan jarang dilakukan pada alat ini sehingga menyebabkan penampilan peralatan yang terlihat tidak terawat dan tua serta ditambah dengan robekan yang ada. Untuk tindakan perawatan dan perbaikan pada alat *dough sheeter*, perlu kordinasi kembali dengan bagian *engineer* untuk masalah *roller* yang robek dan pelaksanaan kebersihan pada peralatan yang berkala dan konsisten dari seorang staf untuk menjaga sanitasi dan tampilan peralatan.

5) *Tray*

Gambar 4.8 *Tray*



Sumber. Hotel Gran Puri Manado

Peralatan ini digunakan untuk menjadi wadah adonan pada saat memanggang, wadah untuk menyimpan adonan yang belum dibentuk dan sejenisnya. SOP penggunaan alat ini mencakup: Sebelum digunakan pastikan kebersihan pada *tray*, oles *tray* dengan *butter* atau sejenisnya untuk mencegah lengket pada adonan dari *tray*, kemudian gunakan alat sesuai fungsinya. Setelah pemakaian, biarkan *tray* dingin sebelum dicuci, cuci dengan air hangat untuk memudahkan jika masih ada sisa adonan yang lengket di *tray* dengan sabun yang *food grade*, tidak menggunakan sikat kawat yang kasar yang bisa merusak permukaan *tray*. Dalam pengoperasian alat ini para staf mengoperasikan nya sesuai dengan fungsi yang ada, namun dalam proses pembersihan terdapat hal yang tidak sesuai dengan SOP yang tercantum yaitu: penggunaan sikat kawat pada *tray* yang di pakai pada pembersihan, hal ini membuat *tray* menjadi cepat berkarat. Berdasarkan dokumentasi diatas, salah satu kerusakan pada alat ini adalah bagian sudut pada beberapa *tray* yang sudah terangkat namun masih tetap dipakai. Oleh sebab itu, saat menggunakan/memegang *tray* staf harus berhati-hati untuk menghindari kejadian tangan terjepit. Untuk alat ini dalam proses perawatan dan pemeliharaan, sebaiknya dilakukan perbaikan pada *tray* yang memiliki kerusakan tersebut secqrq sederhana, baik dengan kerjasama antar sesama staf *pastry* maupun dengan bagian *engineer* yang bertanggung jawab dalam area kerusakan.

Berdasarkan hasil observasi yang ada dengan berbagai permasalahan yang tercantum di atas, terdapat juga hal-hal yang dapat diperhatikan serta dipertimbangkan dalam upaya mempertahankan efektivitas penggunaan peralatan dari kedua staf pastry di Hotel Gran Puri Manado, yaitu:

4.3.1 Penerapan SOP dan disiplin kerja

Dari hasil bertukar pikiran dengan kedua staf pastry tersebut, penulis mendapati bahwa para staf menyadari pentingnya penerapan SOP dalam penggunaan peralatan pastry, yang mencakup tata cara penggunaan, pembersihan, hingga penyimpanan peralatan. Para staf menyadari bahwa kelalaian dalam penggunaan/perawatan dapat menyebabkan kerusakan, keterlambatan produksi bahkan kecelakaan kerja. Ketika SOP dijalankan dengan konsisten maka proses kerja menjadi lebih efisien, resiko kerusakan peralatan akan menurun serta waktu produksi lebih terkontrol.

4.3.2 Tanggung jawab staf dalam perawatan

Sikap inisiatif staf melakukan perawatan mandiri dan deteksi awal pada kerusakan alat. Hal ini ditemukan pada waktu proses pembuatan adonan kue dan menggunakan whisk sebagai pengaduk, karena dihotel tersebut pengaduk whisk sudah ada yang bengkok pada jaring pengaduknya, maka staf berperan dalam mengatur kembali jaring pengaduk whisk tersebut dengan posisi yang benar. Dari kegiatan ini, mengindikasikan bahwa staf pastry tidak sekedar pasif dalam memanfaatkan peralatan, namun juga secara aktif merawat dan mempertahankan kelangsungan operasional.

4.3.3 Standar Operasional Prosedur penggunaan peralatan *pastry*

Tabel berikut dengan sederhana menjelaskan penggunaan peralatan di pastry sesuai dengan SOP yang berlaku serta membandingkannya dengan kesesuaian penggunaan yang diaplikasikan oleh para staf berdasarkan observasi apakah mengikuti SOP yang berlaku ataukah tidak.

Tabel 4.3 Penggunaan Peralatan Oleh Staf Pastry Dari Hasil Observasi Yang Disesuaikan Dengan Standar Operasional Prosedur

Area	Penggunaan berdasarkan SOP	Sesuai/tidak berdasarkan SOP
Persiapan	➢ Pengecekan kondisi, kabel, hingga kelayakan umum lannya pada alat terutama seperti *mixer planetary*, *oven*, dan *sheeter* ➢ Pemastian area kerja beserta peralatan yang akan digunakan sudah bersih atau dibersihkan terlebih dahulu	Sesuai Tidak sesuai. Hal ini karena pelaksanaan tersebut tidak dilakukan dengan konsisten sehingga jarang dilakukan
Penggunaan peralatan	Beberapa peralatan pengoperasian berdasarkan SOP : ➢ *Planetary mixer*. Pemasangan *bowl* dengan alat pengaduk sesuai dengan jenis produk ➢ Memasukan bahan sesuai urutan resep ➢ Pengaturan kecepatan alat yang dimulai dari paling rendah ➢ Tidak mengaduk saat menambah bahan ➢ Pembatasan penggunaan hingga 45 menit demi keefektifan mesin Oven : Memastikan keamanan koneksi arus listrik dan	Sesuai Tidak sesuai. Hal ini terjadi jika banyak pesanan dari suatu *event* Sesuai Sesuai Tidak sesuai. Hal ini terjadi jika ada banyak pesanan Sesuai

	pengaturan suhu (untuk roti berkisar pada 180-200°C)	
Kebersihan dan sanitasi	Setelah proses penggunaan, semua peralatan dan area kerja disanitasi, peralatan dalam keadaan *off*. Penggunaan sanitasi pada area pekerjaan, peralatan setiap hari secara berkala	Tidak sesuai. Pelaksanaan pembersihan area pekerjaan tidak dilakukan dengan konsisten dan pembersihan peralatan tidak dilaksanakan secara berkala
Perawatan	➢ Pelaporan sesegera mungkin jika mengalami kerusakan pada peralatan. ➢ Mengadakan pemeliharaan berkala untuk menjaga performa alat.	Sesuai Sesuai

Sumber. Penulis 2025

Sesuai dengan tabel diatas, terlihat bahwa para *staff pastry* tidak melaksanakan pengoperasian penggunaan peralatan berdasarkan SOP pada umumnya yang berlaku. Hal ini dapat disebabkan karena tidak adanya SOP khusus dari perusahaan dalam proses pengoperasian peralatan. Berdasarkan kesesuaian dengan standar operasional prosedur yang ada membuktikan bahwa para staf tidak hanya berperan dalam menggunakan peralatan, namun juga dalam perawatan dan pemeliharaan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *pastry staff* berperan penting dalam mempertahankan efektivitas pada penggunaan berbagai peralatan yang ada di *section* tersebut, hal ini dilihat dari para staf dalam menjalankan peran mereka pada aspek penggunaan, perawatan, pemeliharaan dan pembersihan setiap peralatan yag ada. Namun disamping itu juga pengaplikasian SOP yang tidak menyeluruh dilakukan menjadi salah satu area yang perlu disadari oleh para staf yang bekerja karena memiliki dampak pada peralatan yang digunakan ditambah lagi dengan peralatan yang ada sebagian besar sudah tua dan berkarat serta juga mengetahui tidak adanya SOP khusus dari perusahaan Oleh sebab itu pentingnya kesadaran dalam peningkatan dan pengembangan kinerja baik dari staf *pastry*, *engineer*, maupun pihak manajemen dalam mendukung peralatan-peralatan yang digunakan agar dapat terus digunakan secara efisien dan tetap efektif. Dengan peranan optimal dari para staf, tingkat kerusakan alat dapat diminimalisir, efisiensi kerja meningkat, dan kualitas produk pun tetap terjaga.

5.2 Saran

Tanpa bermaksud mengurangi keberhasilan atau mencari kekurangan Hotel Gran Puri Manado. Maka ada beberapa hal yang dapat penulis sarankan mengenai peralatan-peralatan yang telah disebutkan sebelumnya, selain daripada diganti dengan peralatan yang baru, mungkin beberapa hal berikut dapat diperhatikan untuk menjaga keefektifan penggunaan peralatan dalam jangka waktu yang lebih lama:

1) Peningkatan kesadaran tanggung jawab yang lebih lagi, hal ini diperlukan karena dengan menjaga kondisi peralatan merupakan bagian dari tanggung jawab profesional para staf, bukan hanya sekedar tugas teknisi atau manajemen saja.

2) Penerapan SOP yang konsisten, hal ini ditekankan karena menyadari staf pastry di Hotel Gran Puri hanya 2 orang saja dan sudah lama bekerja dibidang *pastry*, maka secara otomatis keduanya merupakan staf yang berpengalaman di bidang ini, oleh karena hal itu menyebabkan berkurangnya kesadaran dalam penerapan SOP secara konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

Bartono, & Ruffino. (2005:164). Food Product Management di Hotel dan Restoran Yogyakarta.

Desmafianti, G., & Fauzzia, W. (2021:46). Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*.

Ghozali, H. (2018). *Dasar-dasar Produksi Pastry dan Bakery*. Bandung: Alfabeta.

Hutagalung, D.N., Gusnadi, D., & Maulida, R.G. (2020:2&5). KINERJA KARYAWAN PASTRY DEPARTMENT DALAM MENGHASILKAN PRODUK BERKUALITAS DI HOTEL GRAND ASTON CITY HALL MEDAN TAHUN 2020.

Jannah, Z. (2024:24-29). *Buku Materi Mengelola Peralatan Kantor*. Jakarta: Direktorat SMK.

Kennedy, R. K. (2017:1-12). *Understanding, measuring, and improving overall equipment effectiveness: How to use OEE to drive significant process improvement*.

Masema. (2021). *Peralatan Bakery dan Fungsinya*.

Mulyadi. (2001:415). *Sistem akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Ramadhani, N. (2014:2). Kompleks City Hotel Pertamina di Solo. *IMAJI*, *3*(3), 341-350.

Robbins, S. P. (2009:5). *Organizational behavior* (9th ed.). Prentice Hall.

Sihite, Richard. (2000:20). *Hotel Management*. Surabaya: SIC.

Soekanto. (2002:243). Teori Peranan. Jakarta. Bumi Aksara.

Subagjo, A. (2007:87). Manajemen Pengolahan Kue dan Roti. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

Sudjana, N., & Rivai, A. (2009:24). *Media Pengajaran*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.

Sugiyono. (2013:2). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

DAFTAR LAMPIRAN



Gambar 5.1 Foto Bersama Pak Willi Sebagai *Pastry Staff*



Gambar 5.2 Foto Bersama Pak Ramly Sebagai *Pastry Staff*



Gambar 5.3 Foto Bersama Bu Tirza Sebagai *Head Department F&B Product*



Gambar 5.4 Foto Bersama Pak Adit & Pak Sam Sebagai *Kitchen Chef*



Gambar 5.5 Foto Bersama Pak Rosyid Sebagai *Kitchen Supervisor*



Gambar 5.6 Foto Bersama Pak Iswan Sebagai *Kitchen Chef*



Gambar 5.7 Foto Bersama Kak Jordan Sebagai *Steward Staff*