

## KINERJA KARYAWAN PASTRY DEPARTMENT DALAM MENGHASILKAN PRODUK BERKUALITAS DI HOTEL GRAND ASTON CITY HALL MEDAN TAHUN 2020

### THE EMPLOYEE'S PERFORMACE IN PRODUCING THE GOOD QUALITY PRODUCTS AT THE PASTRY DEPARTMENT AT THE HOTEL GRAND ASTON CITY HALL MEDAN 2020

Desy Nataline Br Hutagalung, Dendi Gusnadi, S.Par.,MM.Par., Ratna Gema Maulida.,S.ST.,MM.Par

Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom  
[desynataline@student.telkomuniversity.ac.id](mailto:desynataline@student.telkomuniversity.ac.id),  
[dendi@tass.telkomuniversity.ac.id](mailto:dendi@tass.telkomuniversity.ac.id),  
[gema@tass.telkomuniversity.ac.id](mailto:gema@tass.telkomuniversity.ac.id)

#### ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang kinerja karyawan dalam menghasilkan produk berkualitas di Hotel Grand Aston City Hall Medan. Pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini bagian pastry Hotel Grand Aston City Hall Medan. Metode penelitian dengan analisis deskriptif kualitatif berdasarkan teori dan penelitian terapan di lapangan. Pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan rincian yang berkaitan dengan penelitian melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Dari hasil penelitian dan diskusi menunjukkan bahwa kinerja karyawan divisi pastry Hotel Grand Aston Grand City Hall Medan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu : kelengkapan perlengkapan kerja yang digunakan, kerjasama antar sesama karyawan, serta loyalitas waktu dan dalam meningkatkan kualitas produknya, divisi pastry Hotel Grand Aston City Hall Medan menetapkan beberapa hal yaitu : menjaga standar rasa produknya, standar penyimpanan, standar dan kebersihan penggunaan alat, serta kualitas bahan yang digunakan. Ini ditunjukkan oleh kinerja pastry karyawan yang dapat menghasilkan produk dengan kualitas terbaik. Semua operasional yang terkait bagian kue maka penelitian ini menghasilkan kinerja karyawan divisi pastry sudah baik.

**Kata kunci:** Bagian Kue, Produk berkualitas, Kinerja Karyawan

#### ABSTRACT

*This study discusses the performance of employees in producing quality products at the Grand Aston City Hall Hotel, Medan. Data collection was conducted in this study pastry section Hotel Grand Aston City Hall Medan. Research methods with qualitative descriptive analysis based on the theory and applied research in the field. The collection of data is used to obtain the particulars relating to the research through observation, interviews, documentation and literature. From the results of research and discussion shows that performance of employees in the hotel pastry Grand Aston City Hall Medan is influenced by three factors: the completeness of work equipment used, cooperation among fellow employees, as well as time loyalty and in improving the quality of its products, the pastry division of Grand Aston City Hall Medan stipulates several things, namely: maintaining the standard of taste of its products, storage standards, standards and cleanliness of the use of tools, as well as the quality of materials used. This is demonstrated by the pastry performance of employees who can produce the highest quality products. All operations related to the cake section, this research in good pastry division performance of employee .*

**Keyword :** Pastry Section, Quality Product, Performance of employee

#### I. PENDAHULUAN

##### 1.1 Latar Belakang

Kota Medan adalah ibu kota provinsi Sumatera Utara. Kota ini merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya, serta kota terbesar di luar Pulau Jawa. Kota Medan juga merupakan pintu gerbang wilayah Indonesia bagian barat dengan keberadaan Pelabuhan Belawan dan Bandar Udara Internasional Kuala Namu yang merupakan bandara terbesar kedua di Indonesia. Medan juga didominasi oleh etnis Jawa, Batak, Tionghoa, Mandailing, dan India dengan latar belakang budaya dan agama yang berbeda-beda. Banyaknya jumlah kunjungan para wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal

dikota Medan selama tiga tahun terakhir ini mengalami peningkatan. Hal ini dilihat dari meningkatnya jumlah hotel, tempat kuliner dan berbagai macam sarana lainnya (Agus Suriyono, 2018). Ada banyak tempat wisata di Kota Medan, mulai dari wisata kuliner, wisata rekreasi, wisata bersejarah, dan wisata adat. Karena banyaknya wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal yang datang semakin meningkat setiap tahunnya maka akomodasi juga sangat dibutuhkan di Kota Medan.

Semakin meningkatnya jumlah wisatawan maka akomodasi sangat dibutuhkan di Medan salah satunya di Hotel Grand Aston City Hall Medan. Dalam mengolah makanan, seorang karyawan dapur harus mengerti tentang kebersihan, pengetahuan dalam memasak, standar resep yang ditentukan, dan standar penggunaan alat. Dengan pelayanan dan produksi makanan yang baik maka tamu akan terus berlangganan di hotel tersebut. Food and beverages product atau Kitchen Hotel adalah salah satu bagian hotel yang tugas utamanya mengolah dan memproduksi makanan. Dapur hotel juga mempunyai peranan penting di hotel, dapur hotel juga dibagi menjadi beberapa bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai dengan jenis makanannya seperti vegetable, sauce, butcher, pastry. Pastry department adalah salah satu pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya dalam pengolahan dan penyajian berbagai jenis kue-kue. Patiserie yang berasal dari bahasa perancis yaitu "Pâtisserie" yang artinya adalah kue-kue. Pastry dalam dunia perhotelan adalah salah satu bagian food and beverages product yang tugasnya membuat berbagai jenis kue dan dessert untuk keperluan breakfast, lunch, dinner, coffee break, dan pastry corner, sedangkan bakery dalam dunia perhotelan adalah salah satu bagian dari pastry yang tugasnya membuat membuat beragam jenis roti untuk keperluan breakfast, lunch, dinner, coffee break, dan pastry corner. Mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue-kue tradisional maupun modern sekarang menjadi suatu ilmu pengetahuan dan seni yang saat ini dipelajari, kue dapat disajikan sebagai makanan yang dapat mengenyangkan juga dapat menjadi hiasan ataupun dekorasi. Pada saat ini mutu dan rasa kue terus berkembang. Kinerja seorang karyawan merupakan suatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda setiap melakukan tugasnya. Kinerja juga dapat diartikan dengan aksi kerja. Kebutuhan untuk menghasilkan produk yang berkualitas terbaik bagi para tamu dianggap sebagai sesuatu yang sangat penting. Masalah juga sering timbul di pastry section yaitu kegagalan dalam memproduksi berbagai macam produk diantaranya roti, itu dapat terjadi karena karyawan tidak memahami aturan produksi yang diterapkan oleh hotel sehingga diperlukan prosedur kerja dan aturan-aturan yang standar yang jelas bagi karyawan yang bertugas di area ini. Karena produk yang dihasilkan menjadi salah satu tolak ukur kinerja karyawan di bagian ini, apakah sudah standar produk sesuai dengan prosedur yang ditetapkan hotel dengan keterampilan yang dimiliki. Adanya kinerja karyawan dibagian pastry yang profesional dengan produk yang berkualitas akan membangun membuat image hotel menjadi baik dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para tamu salah satunya dengan cara menikmati produk yang dihasilkan dibagian pastry.

## I. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Hotel

Hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011: 6), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman,

serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan.

### 2.2 Jenis-Jenis Dapur (Kitchen)

Adapun jenis-jenis dapur (Kitchen) menurut Sudiara (2001) antara lain :

1. Pastry Kitchen
2. Production (Main Kitchen)
3. Butcher
4. Garde Manger Kitchen

### 2.3 Pastry

Pâtisserie adalah salah satu pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue. Patiserie berasal dari Bahasa Perancis yaitu "Pâtisserie" berarti kue-kue. Dengan demikian patiserie dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kue kontinental, oriental maupun kue Indonesia mulai dari persiapan, pengolahan sampai pada penyajiannya.

### 2.4 Penjadwalan dan Penyimpanan

Penjadwalan dapat didefinisikan sebagai suatu petunjuk atau indikasi apa saja yang harus dilakukan, dengan siapa, dan dengan peralatan apa yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan pada waktu tertentu (Scroeder, 2000). Keputusan dalam suatu penjadwalan yang diartikan pada penugasan adalah berupa mengurutkan pekerjaan (sequencing) dan waktu (timing) untuk memulai pekerjaan, dimana untuk menentukan semuanya itu harus diketahui urutan operasinya terlebih dahulu.

Menurut Purnomo (2004), storage merupakan tempat menyimpan barang baik bahan baku yang akan dilakukan proses manufacturing maupun barang jadin yang siap dipasarkan. Sedangkan pergudangan tidak hanya kegiatan penyimpanan barang saja melainkan proses penanganan barang mulai dari penerimaan barang, pencatatan, penyimpanan, pemilihan, penyortiran, pebelan, sampai dengan proses pengiriman.

### 2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Simamora (2004:4) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan, juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Dapat dipahami bahwa pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bagian dari suatu perusahaan yang mengatur semua karyawan, serta dapat memberikan kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa Sumber Daya Manusia tersebut digunakan secara efektif.

## 2.6 Kinerja Karyawan

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen juga dapat mengukur karyawan atas kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan.

Menurut Mangkunegara (2016:67) pengertian kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan :

1. Faktor Internal Pegawai  
Faktor internal pegawai meliputi kompetensi, pengetahuan (pendidikan), bakat, pengalaman kerja, keadaan fisik dan psikologis, motivasi kerja, semangat kerja, kepuasan kerja.
2. Faktor Lingkungan Internal Organisasi  
Faktor lingkungan internal organisasi meliputi penggunaan teknologi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, iklim kerja, sumber daya pendukung, teman sekerja, dan pelatihan.
3. Faktor Eksternal  
Lingkungan eksternal organisasi meliputi kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat.

## Penilaian Kerja

Menurut (Sedarmayanti, 2007) manfaat penilaian kerja adalah :

1. Mengetahui keterampilan dan kemampuan pegawai
2. Sebagai dasar perencanaan bidang kepegawaian harusnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja
3. Sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan pegawai seoptimal mungkin untuk jenjang/ rencana kariernya, kenaikan pangkat dan kenaikan jabatan
4. Terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan

## 2.7 Beban Kerja

Menurut Mangkuprawira (2003) beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan bekerja sesuai dengan standar perusahaann maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya jika karyawan bekerja dibawah standar maka beban kerja yang diamban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, dapat berarti estimasi standar yang ditetapkan lebih lebih rendah dibanding kapasitas karyawan itu sendiri. Kebutuhan sumber daya manusia dapat dihitung dengan mengidentifikasi seberapa banyak output perusahaan pada divisi tertentu yang ingin dicapai.

## III.METODOLOGIPENELITIAN

### Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalahkaryawan pastry section di Hotel Grand Aston City Hall Medan dengan judul “Kinerja Karyawan Pastry Department Dalam Menghasilkan Produk Berkualitas Di Grand Aston City Hall Medan Tahun 2020” serta mewawancarai Chef De Partie pastry di Hotel Grand Aston City Hall Medan.

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian Kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2014:14).

Penelitian deskriptif merupakan uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti (Sugiyono, 2014:86).

### Teknik PengumpulanData

#### Observasi

Menurut Spardley dalam Sugiyono (2014:64) objek dari observasi dinamakan situasi sosial yang terdiri dari atas tiga komponen yaitu place atau tempat dimana interaksi dalam situasi sosial sedang berlangsung, yang kedua yaitu actor atau pelaku atau orang yang sedang memainkan peran tertentu kemudian activity atau kegiatan yang dilakukan oleh aktor dalam situasi sosial yang sedang berlangsung. Penulis melakukan observasi penelitian langsung yang dilakukan di lapangan dengan mengumpulkan data dan ikut serta dalam operasional hotel khususnya di pastry Hotel Grand Aston City Hall Medan.

#### Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:72) wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan study pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti tetapi juga apabila peneliti ingin melakukan hal-hal dari responden yang lebih mendalam.Pada pengumpulan data dengan melakukan wawancara bersama Chef de Partie di Hotel Grand Aston City Hall Medan, penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang terkait mengenai permasalahan yang ditulis oleh penulis agar bisa mendapatkan solusi yang bermanfaat.

#### Studi Pustaka

Menurut Martono (2011: 97) studi pustaka dilakukan untuk memperkaya pengetahuan mengenai berbagai konsep yang akan digunakan sebagai dasar atau pedoman dalam proses penelitian.

Penulis juga menggunakan studi pustaka dalam teknik pengumpulan data. Studi pustaka dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang teori-teori yang berkaitan dengan kinerja karyawan divisi pastry di hotel. Sumber informasi dan teori diperoleh dari buku-buku, artikel surat kabar, jurnal, maupun karya ilmiah penelitian sebelumnya.

#### IV. DATA DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Profil Hotel

Hotel Grand Aston International dipimpin oleh Charles Brookfield, pada awalnya berkonsentrasi pada hotel pusat kota, apartemen Indonesia yang mendefinisikan ulang konsep service department menjadi hotel harian dan manajemen properti. Berpegang pada keyakinan Aston International dalam manajemen perubahan, Aston International merupakan perusahaan pertama di Indonesia dan fasilitas yang sangat lengkap.

Hotel Grand Aston Medan dibangun oleh lima orang pemilik saham yaitu Mr. Ali Besar, Mr. Ali Jhonson, Mr. Darsono Hadi, Mr. Hartanto Bunahar, dan Mr. Yogi Asimin, hotel tersebut dibangun dengan waktu yang lumayan lama di mana dibutuhkan rancangan yang sempurna untuk menjadikan Hotel Grand Aston sebagai hotel berbintang lima di kota Medan, Tanggal 16 Januari 2010, Hotel Grand Aston Medan telah berhasil menempatkan dirinya sebagai salah satu pesaing utama industri perhotelan di kota Medan, dengan berbagai penghargaan yang telah diterima.

##### 4.2 Hasil Penelitian

###### 4.2.1 Kinerja karyawan pastry department di Hotel Grand Aston City Hall Medan

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara penulis, pastry section sangat berpengaruh dalam kelancaran operasional hotel. Hotel Grand Aston City Hall Medan ada beberapa hal yang mempengaruhi kinerja diantaranya adalah lingkungan kerja, kelengkapan peralatan kerja yang digunakan, kerja sama antar sesama pegawai (team work), visi dan misi serta loyalitas waktu juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan divisi pastry di Hotel Grand Aston City Hall Medan dan dalam meningkatkan kualitas produk tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu: menjaga standar rasa produknya, standar penyimpanan, standar dan kebersihan penggunaan alat serta kualitas bahan yang digunakan.



Contoh cookies yang tidak maksimal dalam pengerjaannya. Hal tersebut dikarenakan adanya kesalahan saat produksi, baik dari segi finishing (menyelesaikan produk), baking (pengolahan produk/pemanggangan), packaging (proses pengemasan).

Adapun upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan pastry section terdapat beberapa program yang telah dilakukan, yaitu :

1. Briefing  
Untuk briefing pagi dimulai di awal pekerjaan biasanya hanya Executive Chef dengan Leader divisi lain guna untuk memberikan semangat antar karyawan, lalu briefing sore di akhir pekerjaan dan yang membawakan materi briefing adalah Executive Chef ataupun Sous Chef. Dalam program briefing ini biasanya berisikan tentang pekerjaan tentang hari ini seperti menghandle event, prepare buat event selanjutnya, memaksimalkan setiap produksi agar tidak ada yang miskomunikasi, memantau anak PKL agar tidak banyak produk yang gagal saat produksi dan juga review pekerjaan sebelumnya.
2. Pelatihan Kerja (training)  
Untuk program pelatihan kerja ini biasanya dibawakan oleh Sous Chef ataupun Chef de Partie. Beberapa program pelatihan kerja yang sudah dilakukan adalah membuat caramel sauce, fruit carving, filling apple strudel, chocolate garnish, pie (tarlets) dan program pelatihan kerja ini biasanya dilakukan dalam satu bulan dua kali.
3. Evaluasi Kerja  
Untuk program evaluasi kerja ini biasanya hanya dibawakan oleh Executive Chef, evaluasi kerja dilakukan di awal dan di akhir pekerjaan. Program ini berguna untuk mengevaluasi pekerjaan.

#### 4.2.2 Faktor Internal Pegawai Hotel Grand Aston City Hall Medan

Menurut teori Wirawan (2009) mengatakan bahwa kinerja tidak terjadi begitu saja, melainkan ada faktor-faktor lain yang mempengaruhinya, antara lain:

##### 1. Faktor Internal Pegawai

Faktor yang ada di dalam diri seseorang, yang termasuk kedalam faktor internal adalah :

##### A. Latar Belakang Pendidikan

Kinerja karyawan divisi pastry di Hotel Grand Aston City Hall Medan dapat dipengaruhi oleh faktor internal pegawai, dalam hal ini karyawan pastry di Hotel Grand Aston City Hall Medan dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, hanya ada 4 orang karyawan yang memiliki latar belakang Tata Boga yaitu D3 Tata Boga dan SMK Tata Boga, selanjutnya yaitu 5 orang karyawan memiliki latar belakang pendidikan SMA Negeri namun ada beberapa yang memiliki pengalaman bekerja di bidang tata boga (pastry).

##### B. Pengalaman kerja

**Tabel 4.2**

**Daftar karyawan pastry Hotel Grand Aston City Hall Medan**

Nama Jabatan	Jumlah karyawan	Usia	Pengalaman Kerja
Sous Chef	1 orang	33 Tahun	15 Tahun
Chef de Partie	2 orang	29- 30 Tahun	5- 7 Tahun
Demi Chef	1 orang	27 Tahun	6 Tahun
Commis	4 orang	19- 29 Tahun	1-10 Tahun
Daily Worker	1 orang	26 Tahun	5 Tahun

##### C. Psikologis

Faktor psikologis juga berpengaruh pada kualitas produk, jika seorang pegawai sedang mengalami gangguan psikis atau sedang mengalami masalah pribadi itu juga sangat mempengaruhi produk memungkinkan terjadinya kegagalan pada saat produksi seperti dalam membuat produk: wingko babat, lumpang, lapis beras, dan sebagainya.

##### 2. Faktor Lingkungan Internal Organisasi

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Grand Aston City Hall Medan salah satunya adalah faktor lingkungan internal organisasi yaitu teman sekerja, dalam hal ini sering terjadinya miss communication antara pegawai pastry dan antara department food and beverages product dengan department food and beverages service . Seperti terjadinya kesalahan informasi dalam pemesanan produk makanan maupun pengambilan barang seperti hampers. Sehingga berpengaruh pada ketahanan produk itu sendiri dan kurangnya efektifitas waktu dalam bekerja.

3. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi  
Lingkungan eksternal organisasi meliputi kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat. Dalam hal ini penulis tidak melakukan penelitian karena faktor ini tidak banyak berpengaruh dengan kinerja karyawan pastry section di Hotel Grand Aston City Hall Medan.

Menurut hasil wawancara penulis dengan Chef de Partie, Demi Chef, dan Commis mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pastry section di Hotel Grand Aston City Hall Medan yaitu faktor internal pegawai diantaranya: latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, motivasi kerja yang tinggi dari setiap karyawan dan teman sekerja (team work). Adapun faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan pastry section yaitu komunikasi antar pegawai. Jumlah karyawan pastry section di Hotel Grand Aston City Hall Medan ada 9 karyawan.

## V. KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja karyawan pastry section Hotel Grand Aston Grand City Hall Medan dipengaruhi oleh tiga hal yaitu : kelengkapan perlengkapan kerja yang digunakan, kerjasama antar sesama karyawan, serta lingkungan kerja dan dalam meningkatkan kualitas produknya, pastry section Hotel Grand Aston City Hall Medan menetapkan beberapa hal yaitu : menjaga standar rasa produknya, standar penyimpanan, standar dan kebersihan penggunaan alat, serta kualitas bahan yang digunakan.
2. Adapun faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan pastry section di Hotel Grand Aston City Hall Medan yaitu komunikasi antara pegawai. Motivasi serta semangat yang setiap harinya diberikan oleh atasan dan sesama rekan kerja (team work) sangat mempengaruhi performa setiap karyawan sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan memuaskan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan data-data yang penulis dapatkan, maka dapat disampaikan saran- saran sebagai berikut :

1. Dalam meningkatkan kinerja karyawan pastry section di Hotel Grand Aston City Hall Medan briefing, pelatihan (training) setiap harinya sangatlah diperlukan, hal ini dilakukan agar setiap karyawan memiliki pemahaman agar tidak banyak produk yang gagal pada saat produksi, dan evaluasi kerja agar dapat lebih baik lagi dan dapat mengurangi kesalahan yang sering terjadi.
2. Menciptakan suasana yang harmonis, kerjasama yang erat antara atasan dan bawahan sehingga terjalin komunikasi yang baik sehingga dapat menimbulkan semangat kerja yang tinggi antar sesama karyawan dan mengurangi penurunan kinerja dari setiap karyawan.

## REFERENSI :

Ardhani, N. (2016). Upaya Pastry Section Menjaga Kualitas Produk Bakery di Hotel Eastparc Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata dan Budaya*.

Bartono. (2005). *Food Product Management di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Andi.

Mangkunegara, A. A. (2016). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Sulastyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sudiara, B. P. (2001). *Pedoman Pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata*. Bali: Dhyana Pura.

Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Penerbit: Salemba Empat.

Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). THE APPLICATION OF HYGIENE AND SANITATION AS AN EFFORT TO IMPROVE THE QUALITY OF PATISSERIE PRODUCTS. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).