

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan produk sebagai faktor utama dalam menjaga kepuasan pelanggan. Salah satu elemen penting dalam operasional hotel adalah departemen *food & beverage* (F&B), khususnya bagian *pastry kitchen* yang bertanggung jawab dalam menyediakan berbagai produk pastry seperti *cake* dan *dessert*. Produk-produk ini tidak hanya menjadi pelengkap makanan utama, tetapi juga mencerminkan citra dan profesionalisme hotel dalam menyajikan pengalaman bersantap kepada tamu

Penulis menjalani program magang selama 1 tahun di Hotel Mercure Padang, sebuah hotel berbintang empat yang merupakan bagian dari jaringan Accor Hotels. Selama masa magang di bagian *pastry kitchen*, penulis mengamati bahwa keberhasilan penyajian produk yang konsisten tidak hanya dipengaruhi oleh keterampilan teknis individu, tetapi juga sangat bergantung pada keberadaan dan kepatuhan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) yang terdokumentasi dengan baik [2]. Dalam praktiknya, sebagian besar staf *pastry* belum secara konsisten menerapkan SOP, dan pelatihan yang dilakukan cenderung bersifat lisan tanpa dokumentasi tertulis yang sistematis. Hal ini menyebabkan variasi dalam proses produksi, ukuran porsi, dan kualitas kebersihan, yang berpotensi menurunkan standar pelayanan serta mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel

Permasalahan tersebut menjadi sangat mendesak untuk ditangani, mengingat reputasi hotel dan kepuasan tamu sangat erat kaitannya dengan konsistensi produk dan efisiensi kerja tim dapur. Ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan SOP tidak hanya menimbulkan ketidakefisienan kerja, tetapi juga berisiko pada keamanan pangan dan hilangnya loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan penyusunan dan implementasi SOP secara tertulis serta pelatihan rutin untuk seluruh staf di bagian *pastry*. Solusi ini dapat memastikan bahwa seluruh proses kerja berlangsung sesuai standar, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan akuntabilitas kerja 0.

Dengan latar belakang tersebut, penulis menyusun laporan magang ini sebagai bentuk kontribusi untuk mengidentifikasi sejauh mana SOP telah diterapkan di bagian *pastry kitchen* Hotel Mercure Padang, serta memberikan usulan penguatan sistem kerja berbasis SOP. Tujuan akhirnya adalah untuk membantu hotel meningkatkan efisiensi operasional, konsistensi produk, dan standar pelayanan yang selaras dengan praktik industri perhotelan profesional.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa permasalahan utama yang dihadapi selama pelaksanaan magang di bagian *pastry* Hotel Mercure Padang, yaitu:

1. Bagaimana implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) di bagian *pastry* Hotel Mercure Padang?
2. Apa saja kendala atau hambatan yang terjadi dalam penerapan SOP tersebut?
3. Bagaimana solusi atau rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas implementasi SOP di bagian *pastry*?

Solusi yang ditawarkan untuk menjawab permasalahan di atas antara lain:

1. Melakukan dokumentasi tertulis terhadap alur kerja, bahan baku, dan metode produksi yang telah dijalankan secara informal di dapur *pastry*.
2. Menyusun SOP tertulis yang sistematis dan mudah dipahami oleh seluruh staf, termasuk dalam bentuk tabel *checklist*.
3. Menyelenggarakan pelatihan berkala kepada staf *pastry* terkait prosedur kerja yang sesuai SOP, termasuk evaluasi rutin agar penerapan SOP terus konsisten.

1.3 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang dan penyusunan laporan ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana implementasi SOP di bagian *pastry* Hotel Mercure Padang telah berjalan sesuai dengan standar operasional.
2. Untuk mengidentifikasi kendala utama yang dihadapi dalam penerapan SOP di lingkungan dapur *pastry*.
3. Untuk memberikan solusi perbaikan sistem kerja melalui penguatan SOP secara tertulis dan pelatihan yang terstruktur.

1.4 Penjadwalan Kerja

Magang di laksanakan pada tanggal 1 Februari 2025 sampai dengan 31 Juli 2025 pada pelaksanaannya penulis berada di department *pastry* yang di bagi menjadi 3 *shift* adapun waktunya adalah sebagai berikut:

1. *Morning shift*: pukul 07.00 - 15.00
2. *Middle shift*: pukul 15.00 - 23.00
3. *Night shift*: pukul 23.00 - 07.00

Berikut ini jadwal Pelaksanaan dalam satuan waktu minggu:

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Kerja 1

No	Deskripsi Kerja	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi kegiatan operasional di dapur pastry	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■														
2	Identifikasi dokumen dan proses kerja terkait SOP							■	■	■	■	■	■												
3	Pengumpulan data dan wawancara staf pastry												■	■	■	■	■								
4	Penyusunan dokumen SOP dan alur kerja pastry																■	■	■	■					
5	Penyusunan laporan akhir																			■	■	■	■	■	■

Sumber: Olahan Penulis