

Implementasi *Standard Operating Procedure (SOP) Pastry* di Hotel Mercure Padang

Ratu Salsabila D
Program Studi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan Universitas
Telkom
Bandung, Indonesia
ratusalsabila1402@gmail.com

Abstrak — Laporan magang ini membahas implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* di bagian *pastry* Hotel Mercure Padang sebagai solusi atas belum adanya pedoman tertulis dalam operasional dapur. Ketidakkonsistenan hasil produk dan ketidakefisienan kerja yang sering terjadi menjadi alasan utama pentingnya penyusunan *SOP*. Tujuan dari magang ini adalah mengembangkan dokumen *SOP* yang jelas dan dapat dijadikan acuan kerja terstandar. Kegiatan magang dilakukan melalui observasi langsung, partisipasi aktif, dan diskusi bersama chef *pastry*. Penulis berhasil menyusun dokumen *SOP* untuk produk unggulan serta checklist operasional harian. Alat yang digunakan dalam penyusunan dokumen meliputi Microsoft Word dan Excel. Implementasi *SOP* dilakukan selama tiga minggu dalam bentuk uji coba terbatas di dapur *pastry*. Hasilnya menunjukkan adanya peningkatan efisiensi waktu produksi, konsistensi hasil produk, dan kemandirian staf magang dalam menjalankan tugas. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi bermanfaat bagi dapur *pastry* Hotel Mercure Padang untuk meningkatkan kualitas kerja dan pelatihan staf di masa mendatang. **Kata Kunci:** *SOP*, *Pastry*, Perhotelan

Kata Kunci — *SOP*, *Pastry*, Perhotelan

I. PENDAHULUAN

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. **Error! Reference source not found.** 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. Hal ini menyebabkan variasi dalam proses produksi, ukuran porsi, dan kualitas kebersihan, yang berpotensi menurunkan standar pelayanan serta mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel. **Error! Reference source not found.**

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. **Error! Reference source not found.**

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.

II. KAJIAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan dan Produk dalam Industri Perhotelan

Industri perhotelan adalah sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan produk sebagai fokus dalam menjaga kepuasan pelanggan. Departemen *Food & Beverage (F&B)*, khususnya *pastry kitchen*, memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai produk *pastry* seperti *cake* dan *dessert*. Produk ini tidak hanya sebagai pelengkap makanan utama, tetapi juga mencerminkan citra

dan profesionalisme hotel dalam menyajikan pengalaman bersantap kepada tamu. Oleh karena itu, kualitas produk bersantap kepada tamu. Oleh karena itu, kualitas produk menjadi indikator penting kepuasan tamu dan *brand image* hotel secara keseluruhan.

B. Kualitas Pelayanan dan Produk dalam Industri Perhotelan

Industri perhotelan adalah sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan produk sebagai fokus dalam menjaga kepuasan pelanggan. Departemen *Food & Beverage* (F&B), khususnya *pastry kitchen*, memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai produk *pastry* seperti *cake* dan *dessert*. Produk ini tidak hanya sebagai pelengkap makanan utama, tetapi juga mencerminkan citra dan profesionalisme hotel dalam menyajikan pengalaman bersantap kepada tamu. Oleh karena itu, kualitas produk menjadi indikator penting kepuasan tamu dan *brand image* hotel secara keseluruhan.

C. *Standard Operating Procedure* (SOP)

SOP adalah pedoman tertulis yang sistematis untuk memastikan konsistensi dalam operasional. Keberhasilan penyajian produk yang konsisten sangat bergantung pada keberadaan dan kepatuhan terhadap SOP yang terdokumentasi dengan baik. Dalam praktiknya, jika staf *pastry* tidak secara konsisten menerapkan SOP, dan pelatihan cenderung bersifat lisan tanpa dokumentasi tertulis, hal ini dapat menyebabkan variasi dalam proses produksi, ukuran porsi, dan kualitas kebersihan. Ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan SOP tidak hanya menimbulkan ketidakefisienan kerja, tetapi juga berisiko pada keamanan pangan dan hilangnya loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penyusunan dan implementasi SOP secara tertulis serta pelatihan rutin sangat dibutuhkan untuk memastikan seluruh proses kerja berlangsung sesuai standar, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan akuntabilitas kerja.

D. Efisiensi Kerja

Efisiensi kerja erat kaitannya dengan penerapan SOP yang konsisten. Ketika SOP tidak diterapkan secara optimal, dapat menyebabkan rendahnya efisiensi kerja. Permasalahan seperti kurangnya pelatihan rutin bagi staf, tidak adanya standar tertulis yang sistematis, dan perbedaan pemahaman antar staf mengenai alur kerja dan metode produksi dapat menghambat efisiensi. Dengan adanya SOP yang sistematis dan mudah dipahami, serta pelatihan dan evaluasi berkala, diharapkan implementasi SOP dapat berjalan lebih efektif dan konsisten, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi waktu produksi.

III. METODE

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menggunakan metode penelitian yang digunakan dalam laporan ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan dukungan referensi ilmiah, yang dirancang untuk mengidentifikasi dan memberikan solusi terkait implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) di bagian *pastry* Hotel Mercure Padang. Prosedur dan langkah-langkah penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

A. Tahap Persiapan dan Perencanaan

Studi Pustaka Awal: Mengumpulkan dan meninjau berbagai jurnal ilmiah relevan untuk mendapatkan landasan teori mengenai kualitas produk *pastry*, manajemen waktu dalam dapur profesional, dan operasional kerja di industri perhotelan. Hal ini bertujuan untuk memahami konsep-konsep kunci dan praktik terbaik yang ada.

Identifikasi Masalah: Berdasarkan pengamatan awal selama program magang, penulis mengidentifikasi permasalahan utama terkait belum optimalnya implementasi SOP di bagian *pastry kitchen* Hotel Mercure Padang. Masalah ini mencakup ketidakkonsistenan hasil produk, ketidakefisienan kerja, dan kurangnya pedoman tertulis yang sistematis.

Penentuan tujuan penelitian: Merumuskan tujuan penelitian yang spesifik, yaitu untuk mengetahui sejauh mana implementasi SOP telah berjalan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan memberikan rekomendasi solusi untuk peningkatan efektivitas SOP.

B. Tahap Pengumpulan Data

Observasi Lapangan: Melakukan observasi langsung dan aktif terhadap aktivitas produksi, alur kerja, dan sistem operasional yang diterapkan di dapur *pastry* Hotel Mercure Padang. Observasi ini mencakup pencatatan proses kerja, interaksi tim, serta kendala yang muncul di lapangan.

Partisipasi dalam proses produksi: Terlibat secara langsung dalam keseluruhan proses produksi *pastry*, mulai dari menyiapkan bahan, mengolah adonan, memanggang, mendekorasi, hingga menata hasil akhir untuk disajikan kepada tamu. Partisipasi ini memberikan pemahaman praktis mengenai alur kerja dan penerapan standar kerja profesional.

Diskusi dengan *Chef Pastry*: Melakukan diskusi dengan *chef pastry* untuk mendapatkan informasi mengenai praktik operasional, tantangan, dan kebutuhan akan SOP yang terstruktur.

Pencatatan Harian Magang: Mendokumentasikan setiap kegiatan magang harian melalui logbook atau catatan harian, termasuk pengalaman pribadi, proses belajar, serta pengamatan terhadap kondisi nyata di dapur *pastry* hotel.

Catatan Harian Magang: Penulisan mendokumentasikan setiap kegiatan magang harian melalui logbook, termasuk pengalaman pribadi, proses belajar, serta pengamatan terhadap kondisi nyata di dapur *pastry* hotel.

C. Tahap Analisis Data dan Pengembangan Solusi

Analisis Sistem Saat Ini: Menganalisis sistem kerja yang berlaku di dapur *pastry*, mengidentifikasi praktik yang dilakukan berdasarkan kebiasaan kerja dan instruksi lisan. Hal ini bertujuan untuk memahami akar penyebab ketidakkonsistenan produk dan efisiensi kerja.

Penyusunan Dokumen SOP: Berdasarkan hasil observasi, partisipasi, diskusi, dan analisis, penulis menyusun dokumen SOP untuk produk unggulan serta checklist operasional harian. Alat yang digunakan dalam penyusunan dokumen ini meliputi Microsoft Word dan Excel.

Pengembangan Sistem (Usulan): Mengusulkan inovasi sistem seperti *Pastry Sharing notes*, Mini Demo Internal Bulanan, dan Kartu Evaluasi Harian Pribadi untuk meningkatkan efektivitas kerja dan proses pembelajaran.

D. Tahap Implementasi dan Evaluasi

Uji Coba Terbatas SOP: Mengimplementasikan dokumen SOP yang telah disusun dalam bentuk uji coba terbatas di dapur *pastry* selama tiga minggu.

Evaluasi Hasil: Mengevaluasi hasil implementasi SOP, yang mencakup peningkatan efisiensi waktu produksi, konsistensi hasil produk, dan kemandirian staf magang dalam menjalankan tugas.

E. Penyusunan Laporan Akhir

Komunikasi Hasil: Menyusun laporan magang ini sebagai bentuk kontribusi untuk mengidentifikasi sejauh mana SOP telah diterapkan dan memberikan usulan penguatan sistem kerja berbasis SOP.

Rekomendasi: Memberikan rekomendasi bagi dapur *pastry* Hotel Mercure Padang untuk meningkatkan kualitas kerja dan pelatihan staf secara berkelanjutan, dengan harapan laporan ini dapat menjadi referensi.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pada divisi *pastry* Hotel Mercure Padang selama kegiatan magang berlangsung. Temuan dianalisis berdasarkan observasi langsung, keterlibatan aktif dalam proses produksi, serta refleksi terhadap efektivitas SOP dalam menunjang kualitas, efisiensi, dan kesinambungan operasional.

A. Peran SOP dalam Menjamin Konsistensi Kualitas Produk *Pastry*

Penerapan SOP di *Cake Section* terbukti menjadi fondasi utama dalam menjaga kualitas produk. Standar prosedur yang mencakup takaran bahan, teknik produksi, urutan kerja, dan kontrol mutu diterapkan secara konsisten oleh seluruh staf. Pembagian kerja berbasis keahlian juga didasarkan pada SOP tertulis yang telah ditetapkan manajemen dapur.

Salah satu indikator keberhasilan implementasi SOP terlihat dari penggunaan bahan baku premium yang tidak hanya dipilih sesuai spesifikasi resep, tetapi juga melalui prosedur pemeriksaan mutu harian. Produk *pastry* seperti *mousse cake*, *éclair*, dan *entremet* disiapkan dengan memperhatikan parameter tekstur, estetika, dan ukuran, sebagaimana tertuang dalam lembar kerja harian. Setiap item melewati tahapan pengecekan visual dan organoleptik oleh *pastry chef* sebelum disajikan ke outlet, yang merupakan bagian dari pengawasan mutu berbasis SOP.

B. SOP sebagai Alat Kontrol Waktu dan Alur Produksi

Manajemen waktu produksi sangat dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap jadwal operasional yang dirancang berdasarkan SOP. *Briefing* harian menjadi awal dari pelaksanaan produksi yang telah diatur dalam *time table* harian dan mingguan. Penugasan *shift*, pelaksanaan batch *production*, serta pembagian tanggung jawab antar staf diatur secara sistematis dalam dokumen SOP operasional dapur.

Dalam praktiknya, efisiensi waktu dicapai tidak hanya melalui struktur jadwal, tetapi juga melalui SOP yang mengatur penanganan tugas paralel saat proses tunggu, seperti dekorasi atau persiapan bahan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa SOP berperan sebagai instrumen pengendali alur kerja yang adaptif terhadap permintaan

mendadak dan kebutuhan operasional multi-outlet (restoran, *banquet*, *room service*).

C. Kesesuaian Pelaksanaan Operasional Harian dengan SOP Hotel

Observasi terhadap pelaksanaan harian menunjukkan bahwa seluruh tahapan kerja *pastry*, mulai dari *mise en place*, produksi, pemanggangan, pendinginan, hingga dekorasi dan distribusi telah mengikuti prosedur standar yang berlaku di jaringan Accor.

SOP tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga protokol sanitasi dan keamanan kerja, seperti penggunaan APD dan pencatatan suhu penyimpanan bahan. Dokumentasi manual harian, seperti *temperature log sheet* dan *production control form*, digunakan sebagai alat pengawasan berbasis prosedur. Penulis juga mengamati koordinasi lintas departemen yang diatur oleh prosedur komunikasi formal, memastikan bahwa aliran produk dari dapur ke outlet berjalan tepat waktu dan sesuai standar mutu.

D. Efektivitas Sistem Kerja dan Evaluasi Berbasis SOP

Sistem kerja yang terpantau selama magang menunjukkan kesesuaian antara praktik lapangan dengan dokumen SOP internal. Setiap staf memiliki peran yang telah ditetapkan, dan informasi produksi disampaikan melalui papan tulis serta *briefing* lisan, sebagaimana tercantum dalam panduan operasional.

Evaluasi mingguan yang dilakukan oleh *pastry chef* berfungsi sebagai mekanisme audit internal terhadap kepatuhan terhadap SOP, termasuk catatan kesalahan teknis, kebersihan, dan ketepatan waktu. Penulis memperoleh pengalaman langsung dalam berbagai tahapan kerja, termasuk dalam dekorasi dasar dan produksi adonan, dengan supervisi yang mengacu pada standar kinerja yang terdokumentasi.

E. Rekomendasi Pengembangan Implementasi SOP

Berdasarkan hasil pengamatan, penulis mengusulkan penguatan penerapan SOP melalui pendekatan pembelajaran internal dan dokumentasi informal sebagai berikut:

- 1) *Pastry Sharing notes*: Catatan teknis terbuka untuk mencatat tips, kesalahan umum, dan inovasi resep. Meski bersifat informal, catatan ini dapat berfungsi sebagai suplemen SOP yang mencerminkan pembelajaran aktual harian.
- 2) Mini Demo Internal Bulanan: Sesi pelatihan singkat berbasis praktik langsung yang dapat meningkatkan pemahaman staf dan peserta magang terhadap SOP yang bersifat teknis, seperti teknik *tempering* atau *piping*.
- 3) Instrumen refleksi yang memungkinkan peserta magang menilai pemahaman mereka terhadap SOP dan mendokumentasikan proses belajar secara individual.

F. Perangkat Kerja Pendukung Implementasi SOP

Penulis menggunakan berbagai perangkat keras dan perangkat lunak sebagai berikut;

- 1) Perangkat Keras

TABEL 1
Perangkat Keras

No.	Nama Alat	Fungsi Utama
1.	Timbangan	berfungsi untuk mengukur bobot bahan baku secara presisi, terutama bahan kering seperti tepung, gula, dan mentega.
2.	Gelas takar	digunakan untuk bahan cair seperti susu, air, minyak dan cairan lainnya. Ada ukuran dalam ml dan cup.
3.	oven	Dimanfaatkan dalam proses pemanggangan produk <i>pastry</i> dan <i>bakery</i> untuk memanggang <i>pastry</i> dengan panas merata.
4.	Chiller & freezer	Alat penyimpanan suhu rendah yang digunakan untuk mempertahankan kesegaran bahan baku maupun produk akhir, untuk mengawetkan bahan baku atau produk <i>pastry</i>
5.	Piping bag	sebagai wadah untuk menampung adonan kue, krim, atau isian lainnya, yang kemudian diaplikasikan ke kue atau makanan lainnya dengan bentuk yang diinginkan melalui spuit.
6.	Cetakan kue & loyang	Membentuk adonan menjadi bentuk tertentu sebelum di panggang dan memberi tampilan menarik pada hasil akhir
7.	whisk	Memasukkan udara ke dalam bahan seperti putih telur atau krim, mengaduk saus cocok untuk adonan yang ringan
8.	Mixing bowl	wadah untuk mencampur dan mengolah berbagai bahan adonan digunakan saat mencampur bahan kering dan basah, mengocok telur, menguleni adonan roti, atau mengocok krim dan mentega.
9.	Turntable	Berfungsi untuk memutar kue saat proses menghias, memudahkan pengaplikasian krim atau fondant secara merata di seluruh permukaan.

2) Perangkat lunak

TABEL 2

No.	Nama Perangkat Lunak	Fungsi
1.	Grup Komunikasi Digma(WhatsApp)	Digunakan untuk menyampaikan membagikan informasi penting, seperti jadwal kerja, daftar pesanan harian, stok bahan baku yang menipis, atau perubahan resep
2.	Sistem Pencatatan Transaksi Dapur Hotel	Berperan sebagai sistem pencatatan transaksi yang mengintegrasikan pemesanan <i>dessert</i> dan <i>pastry</i> ke dalam sistem layanan hotel secara keseluruhan, sehingga mendukung akurasi produksi dan pelaporan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan keterlibatan langsung selama satu tahun magang di bagian *pastry* Hotel Mercure

Padang, dapat disimpulkan bahwa *implementasi Standard Operating Procedure (SOP)* belum mencapai tingkat optimal. Meskipun dokumen SOP dan checklist telah tersedia, pelaksanaannya di lapangan masih cenderung bersifat informal dan tidak konsisten. Hal ini berdampak pada ketidakteraturan mutu produk serta kurangnya efisiensi dalam alur produksi harian.

Beberapa kendala utama yang teridentifikasi meliputi: (1) belum adanya pelatihan rutin yang sistematis bagi seluruh staf *pastry*, (2) ketiadaan standar operasional yang terdokumentasi secara rinci dan terstruktur, serta (3) perbedaan pemahaman di antara staf mengenai prosedur kerja dan teknik produksi. Ketidakharmonisan antara dokumen formal dengan praktik aktual menunjukkan adanya kesenjangan implementasi yang dapat memengaruhi standar layanan dapur hotel berbintang.

Sebagai upaya perbaikan, penulis merekomendasikan penyusunan ulang dokumen SOP dalam format yang lebih sistematis, ringkas, dan mudah dipahami, misalnya dengan penyajian berbasis bagan alur dan checklist harian. Pelaksanaan pelatihan berkala yang difokuskan pada prosedur kerja, teknik produksi, serta standar sanitasi perlu diadakan secara terjadwal untuk membangun pemahaman yang seragam antarstaf. Selain itu, evaluasi implementasi SOP secara berkala dengan melibatkan semua lini kerja, termasuk peserta magang, dapat menjadi dasar dalam peningkatan mutu berkelanjutan di bagian *pastry*.

REFERENSI

- [1] O Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education.
- [2] Handoko, T. H. (2021). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- [3] Hospitality Insights. (2021). *What is a SOP - Standard Operating Procedure?* Retrieved from <https://hospitalityinsights.ehl.edu/what-sop>.
- [4] Olsen, M. D., West, J. J., & Tse, E. C. Y. (2013). *Strategic Management in the Hospitality Industry* (3rd ed.). Pearson Education.
- [5] Sedarmayanti. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- [6] Tjiptono, F., & Diana, A. (2023). *Total Quality Management dan ISO 9000*. Yogyakarta: Andi.
- [7] Walker, J. R. (2020). *Introduction to Hospitality Management* (6th ed.). Pearson Education.