BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus berkembang pesat di Indonesia, khususnya di kota-kota besar seperti Bandung. Pertumbuhan ini didorong oleh meningkatnya mobilitas masyarakat serta perkembangan sektor pariwisata dan bisnis yang menjadikan hotel bukan hanya sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai destinasi gaya hidup dan kuliner. Dalam ekosistem perhotelan, departemen makanan dan minuman (*food & beverage department*) memegang peranan vital karena secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan tamu. Salah satu bagian penting dalam departemen ini adalah *Pastry Department*, yang memiliki tanggung jawab besar dalam menyajikan berbagai produk bakery dan dessert, termasuk produk kue yang dibuat di *Cake Section*.

The Gaia Hotel Bandung sebagai hotel bintang lima yang mengusung konsep modern dan elegan memiliki standar tinggi dalam pelayanan, termasuk dalam penyajian produk pastry. Hotel ini menuntut setiap produk yang dihasilkan—baik untuk kebutuhan *buffet*, *a la carte*, *room service*, maupun event—memiliki kualitas rasa, tampilan estetika, dan konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, implementasi sistem kerja yang efektif di *Cake Section* menjadi sangat penting untuk menjaga reputasi dan standar layanan hotel secara keseluruhan.

Selama pelaksanaan magang di Department Pastry The Gaia Hotel Bandung, penulis mendapat kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses produksi di *Cake Section*. Aktivitas magang ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis, tetapi juga membuka wawasan lebih luas mengenai sistem kerja, prosedur operasional, serta manajemen mutu produk kue yang diterapkan oleh hotel. Penulis mempelajari bahwa untuk menghasilkan produk berkualitas tinggi, diperlukan sinergi antara keterampilan individu, penggunaan alat dan

bahan yang tepat, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat.

Adapun aspek yang menjadi perhatian utama dalam laporan ini adalah bagaimana kualitas produk, manajemen waktu, dan efisiensi operasional diterapkan secara nyata dalam lingkungan kerja profesional. Menurut Prabandari (2022), penerapan sistem penyimpanan makanan yang tepat, berdampak signifikan pada mutu akhir. Pengelolaan suhu dan waktu penyimpanan secara benar dapat mempertahankan keamanan dan stabilitas produk, sehingga kualitas rasa, tekstur, dan daya tahan selalu konsisten. Untuk mempertahankan kualitas ini, perlu adanya kontrol yang baik terhadap bahan baku, proses produksi, dan produk jadi. Manajemen waktu pun menjadi aspek penting, mengingat produksi kue memiliki tenggat waktu yang ketat dan jumlah produksi yang fluktuatif tergantung pada permintaan tamu atau kegiatan event hotel.

Sistem yang berjalan di Cake Section tidak hanya mencakup alur kerja teknis, namun juga komunikasi antar tim, pemanfaatan alat produksi, dan pengambilan keputusan cepat dalam situasi mendesak. Penulis juga mengamati adanya tantangan-tantangan tertentu, seperti keterbatasan waktu produksi saat jumlah pesanan tinggi, serta pentingnya koordinasi lintas divisi—misalnya dengan *hot kitchen* atau *banquet section*—untuk menjamin kelancaran operasional.

Melalui karya tulis ini, penulis bertujuan untuk mendokumentasikan secara sistematis proses implementasi sistem kerja di Cake Section, termasuk alur kerja, penggunaan peralatan, standar mutu produk, serta tantangan dan solusi yang dihadapi selama masa magang. Harapannya, laporan ini dapat memberikan kontribusi sebagai referensi ilmiah bagi mahasiswa, praktisi kuliner, dan pelaku industri perhotelan yang tertarik dalam manajemen produksi pastry di lingkungan hotel berbintang.

Lebih jauh lagi, laporan ini diharapkan mampu memberikan insight mengenai pentingnya inovasi dan efisiensi dalam produksi pastry, serta bagaimana peran *cake Section* mendukung operasional hotel secara menyeluruh. Implementasi sistem kerja yang baik diharapkan mampu menjadi fondasi bagi pengembangan kualitas layanan dan kepuasan tamu yang berkelanjutan, sejalan dengan visi The Gaia Hotel Bandung sebagai penyedia layanan hospitality kelas dunia.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Rumusan Masalah

Dalam pelaksanaan magang di Department Pastry The Gaia Hotel Bandung, khususnya pada bagian *cake section*, terdapat beberapa aspek penting yang menjadi perhatian dalam proses implementasinya. Maka dari itu, rumusan masalah dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *cake section* memengaruhi kualitas produk kue yang dihasilkan di Department Pastry The Gaia Hotel Bandung?
2. Bagaimana pengelolaan waktu kerja dilakukan dalam *cake section* untuk menjaga efisiensi produk dan pelayanan?
3. Bagaimana pelaksanaan operasional harian di *cake section* diterapkan sesuai dengan standar prosedur dan kebutuhan hotel?

Solusi

1. Kualitas Produk

Implementasi *cake section* dilakukan dengan mengacu pada standar resep hotel, penggunaan bahan baku dan kontrol kualitas yang ketat pada setiap tahapan produksi.

2. Manajemen Waktu

Manajemen waktu dalam *cake section* diatur melalui jadwal produksi harian yang jelas, pembagian tugas yang terstruktur, serta penerapan teknik *mise en place* untuk mempersiapkan bahan sebelum proses pembuatan dimulai. Hal ini

membantu meningkatkan efisiensi waktu dan menghindari keterlambatan penyajian produk.

3. Oprasional

Oprasional *cake section* dijalankan sesuai SOP (*Standard Operating Procerure*) hotel, mulai dari kebersihan area kerja, alur kerja yang efisien, hingga koordinasi yang baik antara tim. Penggunaan peralatan modern dan penempatan bahan yang strategis juga mendukung kelancaran proses produksi.

1.3 Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan magang dan penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami secara langsung proses implementasi *cake section* dalam menghasilkan produk kue berkualitas di Department Pastry The Gaia Hotel Bandung.
2. Untuk menganalisis bagaimana manajemen waktu diterapkan dalam kegiatan produksi *cake section* agar berjalan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan oprasional hotel.
3. Untuk Mengevaluasi sistem oprasional harian di *cake section*, termasuk alur kerja, penggunaan peralatan, dan standar kebersihan yang di terapkan.
4. Untuk memperoleh pengalaman praktis dalam lingkup kerja profesional, khususnya dalam bidang pastry hotel berbintang, sebagai bekal pengembangan kompetensi di industri perhotelan dan kuliner.

1.4 Penjadwalan Kerja

Magang di laksanakan pada tanggal 2 juli 2024 sampai dengan 2 januari 2025 pada pelaksanaanya penulis berada di department *pastry* yang di bagi menjadi 3 *shift* adapun waktunya adalah sebagai berikut:

1. *Morning shift*: pukul 06.00 - 16.00
2. *Middle shift*: pukul 12.00 - 22.00
3. *Night shift*: pukul 23.00 - 09.00