

Pengaruh Peningkatan Mutu Produk *Pastry* Terhadap Kepuasan Tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta*

Diah Ayu Permata Sari¹, Sunyoto², Suraji³

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

³Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian *garnish*, dan teknik penyajian berpengaruh terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant*. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi, studi pustaka, dan kuesioner. Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh antara mutu produk *pastry* melalui cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian *garnish*, dan teknik penyajian terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant*. Hal ini dapat diketahui dari nilai rekapitulasi prosentase tentang mutu produk *pastry* atau variabel X senilai 59,5% dan nilai prosentase kepuasan tamu atau variabel Y senilai 63%. Kesimpulan yang dapat diambil, untuk menjaga kepuasan tamu maka seorang *cook pastry* dapat meningkatkan mutu produk *pastry* melalui cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian *garnish*, dan teknik penyajian.

Kata kunci: mutu produk *pastry*, kepuasan tamu.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata saat ini semakin berkembang pesat seiring dengan laju perekonomian dunia. Indonesia kaya akan wisata alam dan budaya, jika ini dikembangkan dan dimanfaatkan secara benar akan menjadi andalan atau sumber penerimaan devisa. Sesuai dengan UU No. 9/1990 tentang pariwisata, bahwa pemerintah sudah menyadari pentingnya pariwisata sebagai sektor yang dapat memperbaiki taraf hidup masyarakat Indonesia secara umum dan taraf hidup masyarakat di lingkungan atau

tempat tujuan wisata khususnya. Dari segi ekonomi pariwisata cukup signifikan sebagai basis sumber devisa negara dan pendapatan daerah karena akan mendorong timbulnya kegiatan baru di sekitar wilayah pariwisata dan mempengaruhi perkembangan ekonomi masyarakat lokal.

Peranan hotel dalam perkembangan dunia kepariwisataan di Indonesia sangat penting. Dengan adanya obyek wisata, wisatawan akan berkunjung ke obyek wisata dan membutuhkan penginapan atau hotel untuk beristirahat. Sebagai suatu industri akomodasi, hotel menyediakan fasilitas penginapan yang dilengkapi

dengan pelayanan makan, minum dan fasilitas lainnya. Hotel terdiri dari berbagai macam departemen yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap bidang pekerjaan tertentu. Salah satu departemen yang memberikan keuntungan besar adalah *Food and Beverage Department*, yaitu departemen di hotel yang bertugas menyediakan, menyajikan makanan dan minuman untuk memenuhi keinginan tamu. *F&B Department* dibagi dua, yaitu *F&B Product* dan *F&B Service*. *F&B Product* adalah bagian di hotel yang berkaitan langsung dengan pengolahan makanan. Dalam operasionalnya didukung oleh beberapa *section* diantaranya adalah *pastry section*.

Pastry section merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam menyediakan hidangan untuk *breakfast, lunch, dinner, coffee break, dessert, snack*, dan menyediakan *cake* yang dijual di *Cake Shop*. Dalam menyediakan *product pastry* khususnya *cake* tidak disajikan begitu saja kepada tamu, melainkan perlu adanya penampilan yang menarik. Suatu cara untuk mempertahankan dan menambah jumlah tamu hotel yaitu dengan menjaga kualitas *produk* yang telah ada, diantaranya dengan cara peningkatan mutu produk *pastry*.

Apabila di dalam penyajian suatu produk tidak ada sesuatu hal yang baru, maka tamu akan merasa bosan, sebaliknya apabila di dalam penyajian suatu produk terdapat sesuatu yang berbeda maka tamu tidak akan merasa bosan. Peningkatan mutu *product pastry* dilakukan dengan cara peningkatan mutu; cita rasa, pemberian *garnish*, keanekaragaman bentuk, dan teknik penyajian. Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “**PENGARUH PENINGKATAN MUTU PRODUK**

PASTRY TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE ROYAL RESTAURANT HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA”.

Perumusan Masalah

Rumusan Masalah Penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui cita rasa terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*?
2. Bagaimana pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui keanekaragaman bentuk terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*?
3. Bagaimana pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui pemberian *garnish* terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*?
4. Bagaimana pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui teknik penyajian terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui cita rasa terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*.
2. Untuk mengetahui pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui keanekaragaman bentuk terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*.
3. Untuk mengetahui pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui pemberian *garnish* terhadap

kepuasan tamu di *The Royal Restaurant* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

4. Untuk mengetahui pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui teknik penyajian terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

LANDASAN TEORI

Definisi Pariwisata

Pengertian pariwisata dapat dilihat dari beberapa definisi sebagai berikut:

1. Menurut Mc. Intosh dan Goeldner (1984: 4), Kepariwisata adalah sekumpulan kegiatan-kegiatan, pelayanan-pelayanan, dan industri-industri yang dapat memberikan pengalaman-pengalaman perjalanan.
2. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1990, sebagai berikut: Kepariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.

Definisi Hotel

Akomodasi dapat diartikan dengan "wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan, yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya" (Surat Keputusan Bab I, Pasal I, Ayat a). Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang berbentuk perusahaan. Produk perhotelan terdiri dari beberapa produk yaitu produk utama dan produk pendukung. Produk utama berupa kamar dan pelayanan makan dan minum. Sedangkan produk pendukung dapat berupa; *laundry, cafe, souvenir shop, drug store, telepon, bar* dan lain sebagainya. Definisi hotel menurut Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan

Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I, Pasal 1, Ayat (b) adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial".

Pengertian *Food and Beverage Product*

Food and Beverage Product adalah salah satu bagian yang terdapat di hotel yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman (Sulistiyono, 2000: 189). Dapur hotel adalah suatu ruangan atau bangunan khusus yang tertutup dan mempunyai peralatan untuk memasak dengan tujuan komersial (Richard Sihite 2000:1).

Pengertian *Pastry*

Pastry adalah bagian dari *kitchen section* dimana mempunyai tugas dalam pembuatan *dessert, snack, cake, bread* (Abjad Subagyo, tanpa tahun: 1). *Pastry* pada umumnya tidak menggunakan ragi, tetapi hampir selalu menggunakan sejenis lemak, karena proses pembuatannya tertentu menjadi mengembang dengan lapisan berlipat-lipat saat dipanggang di dalam oven (Sufis 1999:8). Menurut Adjab Subagjo: *Pastry* merupakan bagian dari *kitchen section* dimana mempunyai tugas dalam pembuatan *dessert, snack, cake, bread*, dan *ice cream*. Dalam suatu hotel yang besar, *pastry section* dibagi menjadi dua bagian yaitu: *pastry section* yang menangani pembuatan *dessert, cake*, dan *snack*; dan *bakery section* yang menangani pembuatan *bread*.

Pengertian Peningkatan Mutu

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia: Peningkatan adalah cara atau proses untuk mencapai hasil atau sebuah usaha agar menjadi lebih baik dari sebelumnya (KBBI, 2000:820). Menurut

Endar Sugiarto (1999: 38): Mutu adalah suatu penyajian produk dan jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Pengertian Produk

Produk adalah suatu yang ditawarkan pada suatu pasar untuk mendapatkan perhatian untuk memiliki penggunaan ataupun konsumsi yang bisa memuaskan kegiatan atau kebutuhan tamu (Philip Kotler, 1994:4).

Mutu Produk

Mutu produk adalah kemampuan sebuah produk untuk memuaskan kebutuhan atau tuntutan pelanggan (Simamora, 2000:447). Mutu produk adalah keadaan fisik, fungsi dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang dikeluarkan (Prawirosentono, 2002:6).

1. Tinjauan tentang Cita Rasa

Cita rasa adalah suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa makanan tersebut (wikipedia). Untuk menentukan rasa *cake*, cara yang sebaik-baiknya ialah dengan mencicipi *cake* tersebut. Rasa merupakan kombinasi mutlak dari dua unsur, yaitu rasa dan aroma. Dalam artian rasa harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan, antara kue yang satu dengan kue yang lain rasanya harus berbeda (Sufis.S.Y, 1999:12).

2. Tinjauan tentang Keanekaragaman Bentuk

Bentuk roti sangat berpengaruh pada penampilan roti. Roti yang tidak simetris kurang menarik dipandang mata sehingga akan mempengaruhi selera pembeli (Suhardjito, 2006:96).

Bentuk juga bisa dilihat butiran *cake*. Butiran tersebut ada yang rapat dan ada yang renggang tergantung pada ukuran, bentuk, dan sifat susunan sel remah. Keseragaman ukuran dan dinding sel yang tipislah yang dianggap terbaik. Butiran yang tidak baik adalah yang sel-selnya kasar, tebal, berdinging, tidak rata, dan berlubang besar. Untuk menilai butirannya maka harus memotong *cake* tersebut pada bagian tengahnya (Suhardjito, 2006:136).

3. Tinjauan tentang Pemberian *Garnish*

Garnish adalah hiasan berupa sayur-sayuran ataupun bahan makanan lain yang ditambahkan pada makanan utama untuk membuat makanan tersebut secara keseluruhan tampak lebih menarik (Richard Sihite 2000: 189). *Garnish* sendiri secara umum harus memenuhi persyaratan (Richard Sihite 2000:190), seperti: *edible* (dapat dimakan, dapat dibuat bahan makanan); *simple* (sederhana dalam arti tidak berlebihan baik dalam jumlah pengolahan, warna, rasa, dan daya tarik pemandang); *savable* (sesuai dengan rasa makanan utama yang dihias); *attractive* (menarik).

4. Tinjauan tentang Teknik dalam Penyajian

Penyajian adalah tugas melaksanakan layanan penghidangan atau penyajian baik makanan maupun minuman sesuai dengan pesanan tamu di tempat-tempat penjualan yang telah disediakan. Tugas penyajian ini dilakukan sebagai hasil dari tugas yang dilakukan petugas penjualan produk makanan dan minuman di tempat penawaran tersebut (Sihite, 2000:1). *Dessert* disajikan sesuai dengan jenis *dessert*-nya, seperti: *fruit, pie, cake* disajikan dengan

menggunakan *dessert plate; ice cream, sundae* disajikan dengan *ice cream dish; pudding* disajikan dengan menggunakan *compote; banana cardinal, banana bombes, banana splits* disajikan dengan *split glass*.

Pengertian Kepuasan Tamu

Kepuasan dapat diartikan suatu keadaan dalam diri seseorang dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan (Agus Sulastiyono, 1999:33). Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Richard F Gerson, 2002:3).Kepuasan pelanggan sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu; memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan; memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi; dan melakukan lebih daripada apa yang diharapkan pelanggan.

Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang telah dilakukan oleh Ajeng Cahya Ningrum (2006), Purwanto (2003), dan Yuni Susilowati (2007).Ajeng Tyahya Ningrum (2006)dalam penelitiannya “Pengaruh Variasi Produk *Pastry* terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di *Grand Mercure Hotel Yogyakarta*” menyimpulkan (1) pemberian *garnish* produk *pastry* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu, (2) keanekaragaman rasa produk *pastry* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu, (3) keanekaragaman bentuk produk *pastry* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.Persamaan penelitian Ajeng terletak pada (1) pemberian *garnish*,

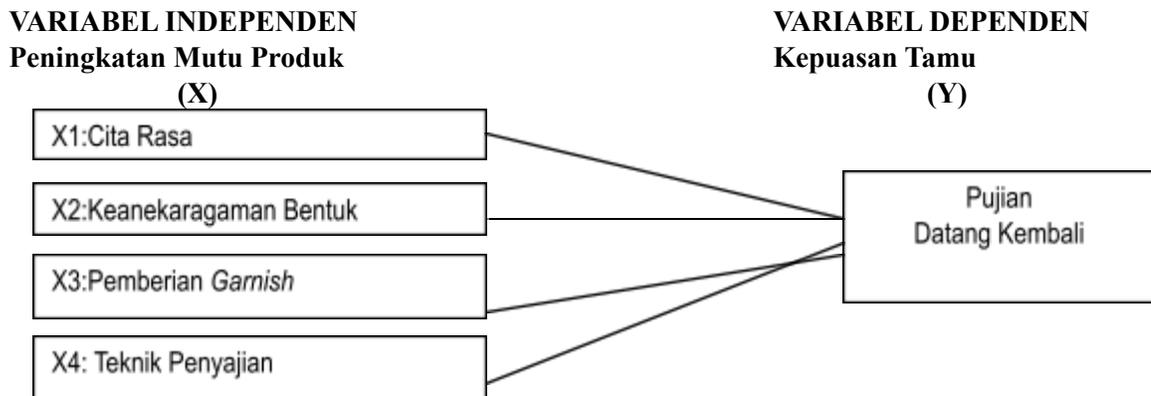
(2) keanekaragaman ras, (3) keanekaragaman bentuk, sedangkan perbedaannya terletak pada (1) lokasi penelitian, (2) pembahasan penelitian, dan (3) variabel penelitian.

Purwanto (2003) dalam penelitiannya “Usaha Meningkatkan Mutu Produk *Pastry* dalam Menunjang Pemasaran Hotel di Hotel Sahid Raya Solo” menyimpulkan (1) sejauh mana pengaruh produk *pastry* yang bermutu terhadap banyaknya jumlah tamu, (2) bagaimana upaya yang efektif sehingga menunjang pemasaran dalam usahanya meningkatkan mutu produksi, (3) bagaimana hambatan bagi *pastry section* pada *F&B Department* dalam meningkatkan mutu produksi. Persamaan penelitian Purwanto terletak pada (1) meneliti *pastry section*,(2) peningkatan mutu produk *pastry*, sedangkan perbedaannya terletak pada (1) lokasi penelitian, (2) tujuan penelitian, (3) pembahasan penelitian.

Yuni Susilowati (2007)dalam penelitiannya “Kajian tentang Peranan *Decoration* dalam Sajian *Cake* terhadap Daya Tarik Konsumen pada *Pastry Section* di Hotel Saphir Yogyakarta” menyimpulkan (1) terdapat pengaruh bahan yang digunakan dalam pembuatan *decoration cake*, (2) pengaruh evaluasi *cake* yang baik dan sesuai dekorasi terhadap daya tarik konsumen, (3) mengkaji hasil produk seorang *cook* terhadap daya tarik konsumen khususnya dalam produk *pastry*.Persamaan penelitian Yuni terletak pada (1) meneliti *pastry section* (2) meneliti *garnish*, sedangkan perbedaan terletak pada (1) variabel penelitian, (2) tujuan penelitian, (3) pembahasan penelitian.

Kerangka Pemikiran

Variabel dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dalam gambar di atas, mutu produk *pastry* dapat dilihat dari cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian *garnish*, dan teknik penyajian yang berdampak pada kepuasan tamu.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini adalah: “Jika mutu produk *pastry* ditingkatkan maka akan meningkat pula kepuasan yang diterima tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta”.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan / melukiskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual, dan akurat (Kusmayadi 2000:29).

Tempat Penelitian

Penulis mengadakan penelitian di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, beralamat di Jl. Laksda Adi Sucipto No. 81 Yogyakarta 55281, No.Telp: (0274)

488488, No. Fax: (0274) 488789, E- mail: info@royalambarrukmo.com, dan Website: www.royalambarrukmo.com.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis dalam penelitian (Kusmayadi, 2000: 127).Populasi penelitian ini adalah 15 karyawan *Pastry* dan tamu yang menginap di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari objek atau individu-individu yang mewakili suatu populasi (Moh. Pabundu, 1996:33).Sampel dalam penulisan ini menggunakan teknik *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:85).Sampel pada penelitian ini adalah lima orang *staff pastry* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta yaitu 1 orang *pastry chef*, empat orang *cook*, dan 20 orang tamu.

Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti, atau ada hubungannya dengan yang diteliti (Moh. Pabundu, 1996:67). Data primer penelitian ini dikumpulkan dari observasi dan wawancara.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi di luar diri peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli (Moh. Pabundu, 1996:67). Data sekunder diperoleh dari bahan bacaan, dokumen, dan *literatur terkait* dengan masalah penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (Kusmayadi, 2000:150). Wawancara dilakukan dengan *Pastry Chef* dan *Cook Pastry* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

2. Observasi

Observasi adalah cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Utama, 2012:52).

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya (Arikunto,

2006:158). Dokumentasi dalam penelitian ini adalah dokumen hotel.

4. Studi Pustaka

Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari: buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian (tesis dan disertasi), dan sumber-sumber lainnya yang sesuai (Nazir, 1998: 112). Studi pustaka penelitian ini diperoleh dari buku-buku dan internet.

5. Kuesioner

Kuesioner adalah usaha mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden (Moh. Pabundu, 1996:82). Responden adalah orang yang memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dimuat dalam angket atau kuesioner (Moh. Pabundu, 1996:82).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* terhadap kepuasan tamu di *Pastry* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Analisis data dilakukan dengan analisa deskriptif kualitatif yang berarti pengolahan dan pengembangan data yang diperoleh dari kesimpulan studi pustaka, observasi, serta wawancara. Dari hasil kuesioner tersebut dibuat tabulasi sesuai variabel dan jumlah responden dengan persentase dari rumus:

$$Np: \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

Np : Nilai Persentase

n : Jumlah responden yang menjawab

N : Jumlah responden

HASIL PENELITIAN

Sarana Serta Fasilitas Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

- a. Akomodasi
Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta memiliki total jumlah kamar 247 dari berbagai tipe kamar antara lain: *deluxe balcony*, *deluxe Merapi view*, *Ambarrukmo club rooms*, *premiere suites*, dan *Hamengkubuwono suite*.
- b. *Restaurant, Bar, Lounge, Room Service*
 1. *The Royal Restaurant*, buka untuk *breakfast*, *lunch* dan *dinner* menyediakan variasi menu modern maupun tradisional.
 2. *Lobby Lounge & Bar* menyediakan tempat yang mudah dan exclusive bagi tamu untuk bertemu dengan klien, sambil menikmati beverage dan *snacks* dari *the Royal*.
 3. *Executive Lounge* menyediakan tempat bersosialisasi yang dilengkapi dengan *meeting rooms*, *wine cellar* dan juga *buffet* untuk menikmati waktu santai maupun resmi.
 4. *Room Service* Merupakan salah satu *outlet* yang melayani penyajian makanan dan minuman, baik *breakfast*, *dinner* yang dipesan tamu dan diantar ke kamar tamu.
 5. *Cake Shop*, operasional buka dari jam 09.00-22.00 dan menyediakan berbagai macam *French pastry*, seperti: *cake*, *tarlet*, dan *whole cake*.
- c. *Banquet dan Convention*
Terdapat fasilitas *banquet* dan *convention* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta untuk acara pribadi, resepsi pernikahan, maupun pertemuan formal.
- d. *Service* dan fasilitas lainnya

Meliputi akses gratis internet nirkabel di area publik dan ruang tamu, situs warisan kerajaan (*Ambarrukmo Palace Residence*), parkir gratis tamu, binatu, *club lounge*, *business centre*, pusat kebugaran, *spa*, kolam renang anak, *jogging track*, gazebo, *Safety Deposit Box*.

Departemen Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

1. *Front Office Department*
Departemen ini bertanggung jawab atas pemasaran kamar, penerimaan tamu beserta administrasinya, termasuk informasi yang diperlukan tamu saat *check-in* dan *check-out*.
2. *Housekeeping Department*
Departemen ini bertanggung jawab mengurus kebersihan area hotel secara keseluruhan, termasuk persediaan dan pembagian seragam karyawan, serta kebutuhan tamu di kamar.
3. *Food and Beverage Department*
Departemen ini dibagi menjadi 2 *department*, yaitu *F&B Service* dan *F&B Product*. Tugas utama departemen ini adalah menyediakan kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu.
4. *Finance Department*
Departemen ini bertanggung jawab atas pengontrolan, pengaturan, pengawasan dan pembukuan tentang keuangan, barang, dan kekayaan milik hotel serta pengolahan data dan laporan yang ditangani oleh *Electronic Data Processing* atau *Information Technology*.
5. *Sales and Marketing Department*
Departemen ini bertanggung jawab untuk mempromosikan kamar, *outlet F&B* dan *banquet*, serta menginformasikan pelayanan hotel

kepada pelanggan. *Department* ini juga bertanggung jawab dalam pengambilan kebijakan bidang pemasaran.

6. *Engineering Department*

Departemen ini bertanggung jawab untuk memelihara dan menjaga kondisi TV, AC, telepon, listrik, air, dan semua peralatan hotel dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

7. *Human Resources Department*

Departemen ini bertanggung jawab mengurus segala hal tentang ketenagakerjaan seperti penerimaan karyawan, administrasi personalia, kesejahteraan karyawan, pelatihan karyawan serta memelihara sumber daya manusia.

8. *Security Department*

Departemen ini bertugas menjaga dan memelihara keamanan di area hotel, baik yang menyangkut barang, tamu, informasi penting, gedung, dan semua fasilitas hotel. *Security Department* juga bertugas mengawasi pintu masuk karyawan dan *time card*.

9. *Laundry Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian linen untuk kamar, restoran, pakaian seragam dan juga baju tamu hotel.

Gambaran Umum *Pastry* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta

Pastry Kitchen merupakan bagian dari *Kitchen Department* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, yang bertujuan untuk membuat makanan penutup (*dessert*) berupa roti, kue, dan *snack*. Produk yang dibuat di *outlet* ini kemudian dijual ke *outlet* lain yang memerlukan sesuai dengan pesanan. *Pastry Kitchen* juga mempersiapkan bahan makanan yang dipesan sesuai dengan *BEO* (*Banquet*

Event Order) ataupun *event* khusus yang diselenggarakan hotel. *Pastry Kitchen* dipimpin oleh seorang *Pastry Chef*, dibantu beberapa *staff*, *casual*, dan *trainee*.

Aktivitas Operasional *Pastry Section* Secara Umum

Berikut adalah pembagian jam kerja di *Pastry Section* dan aktivitas staf pada umumnya.

a. *Morning Shift* 05.00-13.00 WIB

Aktivitas: membakar *bread* untuk *breakfast* yang sudah disiapkan oleh *afternoon shift*; menyiapkan semua produk *pastry* dan peralatan yang akan digunakan untuk *breakfast* kemudian di *set up* di *The Royal Restaurant*; membaca *Banquet Event Order* untuk mengetahui *event* dalam satu hari, membuat dan menyiapkan makanan dan *snack* untuk *coffee break* sesuai menu yang sudah ditentukan; menyiapkan *cake shop* kemudian di *set up* di *The Royal Restaurant*; membereskan sisa *breakfast* dan menyiapkan bahan yang akan digunakan untuk *breakfast* besok; menyiapkan produk *pastry* untuk lunch; membuat *request order* atau permintaan bahan yang dibutuhkan ke *store room*; menyiapkan dan mengolah bahan untuk *prepare event*; membersihkan peralatan yang digunakan dan membersihkan area kerja agar tetap bersih dan rapi.

b. *Middle Shift* 10.00-18.00 WIB

Aktivitas: membantu staf menangani pesanan yang sesuai dengan *Banquet Event Order*; *clear up buffet lunch*; menyiapkan makanan dan *snack* untuk *coffee break* malam hari; membuat produk roti dan kue untuk persediaan;

prepare produk *pastry* untuk *buffet dinner*.

- c. *Afternoon Shift* 15.00-23.00 WIB
Aktivitas: menyiapkan *high tea* berupa *assorted pastry* dan di *set up* di *Ex Lounge*; menyiapkan jualan wedang ronde dan di *set up* di *Smoking Area The Royal Restaurant*; membuat *sweet bread*, *doughnut*, dan roti keras untuk *breakfast*; *set up buffet dinner*; *prepare* untuk *breakfast*, membuat bubur, *croissant*, dan *danish*; menangani *orderan* dari tamu; mengecek produk apa saja yang habis kemudian membuatnya; *clear up cake shop* dan mencatat penjualan; membereskan peralatan dan membersihkan area kerja; menulis semua kegiatan pekerjaan di *log book*.

Deskripsi Permasalahan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan dari pengaruh mutu produk *pastry* terhadap kepuasan tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

1. Pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui cita rasa

Rasa sangat mempengaruhi mutu produk *pastry* dan kepuasan tamu. Dengan membuat produk yang sesuai standar resep akan dihasilkan produk yang baik dan bercita rasa enak. Hal ini dapat dilakukan dengan penggunaan bahan yang berkualitas baik, penimbangannya yang pas, dan pengolahan yang benar. Cita rasa juga tergantung pada bahan yang digunakan. Sebagian bahan pembuat *cake* mudah menyerap bau dari bahan lain, maka bahan baku tersebut harus dijauhkan dari bahan yang menimbulkan bau yang tidak sedap, dan bahan yang mengeluarkan bau yang menyengat

harus disimpan rapat. Melalui *guest comment*, kebanyakan konsumen mengharapkan mutu produk *pastry* tinggi, bercita rasa enak, dan bercita rasa berbeda. Apabila keinginan konsumen tersebut terpenuhi maka akan tercapai kepuasan tamu.

2. Pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui keanekaragaman bentuk

Keanekaragaman bentuk juga berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, diperlukan variasi berbagai macam bentuk produk *pastry*, sehingga tamu tidak merasa bosan. Ada beberapa bentuk yang dapat dikembangkan untuk menghasilkan *cake* yang lebih bermutu. Dasar adonan, peralatan, cara pembuatan, dan cara pembakaran sangat menentukan hasil akhir produk. Untuk ukuran bentuk produk *pastry* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta sudah ada standar khusus untuk setiap produk *pastry* sebagai berikut:

- a. Untuk ukuran *cake shop*:
- *Whole Cake* : Bentuk kotak ada 3 ukuran yaitu 30x30cm, 25x25cm, dan 18x18cm. Bentuk bulat hanya ada 2 ukuran yaitu diameter 20 dan 18.
 - *Slice Cake* : Bentuk persegi panjang berukuran 8x5cm, bentuk bulat ber diameter 5cm, sedangkan bentuk segitiga berukuran ± 4 cm.
- b. Untuk ukuran *buffet*: untuk *cake* berukuran 1,5x3cm; untuk *banana jelly* dan *pie* berukuran 3cm; untuk *fruit tartlet* berukuran diameter 3cm; untuk *pudding* sesuai dengan garis cetakan; untuk *cream brulee* berukuran sesuai dengan *sauce dice*;

untuk *eclair* berukuran 2 ruas jari sedangkan *choux* berukuran 2cm.

Untuk penampilan *spongecake* yang baik adalah yang memiliki butiran rapat, sedangkan *banana cake* memiliki butiran tidak rapat. Untuk susunan *cake* diperlukan sepotong *cake* yang baru saja dipotong, tidak bergumpal, tidak kasar dan permukaannya lembut dan halus. Untuk menghasilkan susunan *cake* yang baik maka volume timbangan adonan harus pas. Keanekaragaman bentuk dapat dilakukan dengan; menjaga ukuran yang seragam sesuai penggunaan produk *pastry* tersebut, misalnya untuk *buffet* atau *cake shop*; menambah variasi bentuk *pastry* untuk *cake shop* yang belum ada, misalnya bulat dan segitiga; serta menjaga tekstur pada *cake* agar bentuknya kelihatan menarik. Pada saat memotong *cake* berlapis yang menggunakan *filling cream*, pisau yang digunakan untuk memotong harus dicelup ke air hangat terlebih dahulu kemudian dilap sampai kering agar *cake* yang dipotong halus dan rapi.

3. Pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui pemberian *garnish*

Pemberian *garnish* pada produk *pastry* berpengaruh untuk menarik minat tamu menikmati produk tersebut. Pembuatan *garnish* harus memperhatikan kualitas bahan dan ketepatan alat yang digunakan. Misalnya dalam proses pembuatan *garnish* cokelat, pada saat melelehkan cokelat menggunakan teknik *bain marie* sehingga tingkat kekentalan cokelat pas. Panas api yang digunakan tidak boleh terlalu besar. Temperatur ruangan juga mempengaruhi hasil dari *garnish* cokelat. Apabila temperatur terlalu

dingin, cokelat akan cepat beku, sedangkan apabila temperatur terlalu panas, cokelat akan lambat di-set. Setelah cokelat dilelehkan, cokelat diletakkan diatas meja marmer dan dibentuk dengan berbagai variasi seperti: kipas, *curly*, astor, dan *stick*. Untuk *garnish* buah, buah yang digunakan harus fresh dan tidak busuk. Sebelum digunakan untuk *garnish*, buah *strawberry* dicelupkan ke dalam *decoration gel* agar terlihat mengkilap dan menarik. *Garnish* yang membuat menarik harus memenuhi syarat seperti:

- a. *Edible* (*garnish* yang dapat dimakan), contoh: *red velvet garnish* yang digunakan bisa menggunakan remahan *cake* tersebut dan ditambah dengan *garnish* buah dan cokelat.
- b. *Simple* (*garnish* dibuat sederhana), contoh: *rainbow cake* dengan warna *cake* yang sudah beraneka warna sehingga tinggal menambahkan *butter cream* yang dibentuk seperti anyaman dan diberi beberapa buah dan *garnish* coklat.
- c. *Suitable* (sesuai dengan rasa makanan utama yang dihias). Tetapi di Hotel Royal Ambarrukmo terkadang antara rasa dengan *garnish* yang digunakan tidak sesuai tetapi warnanya tetap sama, contoh: *garnish avocado cake* tidak harus dari buah alpukat tetapi dapat diganti dengan buah kiwi yang sama-sama berwarna hijau.
- d. *Attractive* (*garnish* yang menarik), contoh: *garnish* kipas yang dapat dibuat berbagai macam variasi dan warna seperti.

4. Pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui teknik penyajian

Teknik penyajian merupakan sesuatu yang menarik perhatian tamu sebelum mencobanya. Oleh karena itu, dalam penyajian harus dibuat semenarik mungkin dengan kombinasi yang sesuai antara *cake* dan *garnish*. Proses dalam teknik penyajian sangat memperhatikan *preparation* sampai makanan menjadi matang serta *plating*. Sebelum disajikan kepada tamu diperlukan pengecekan sebagai finishing *touch* sebuah produk. Jenis *dessert* yang disajikan adalah:

- a. Untuk *buffet*, misal: *slice cake* (*chocolate cake, strawberry cake*), *banana jelly, pie, fruit tartlet, pudding, choco rum ball*, dan *es longan*.
- b. Untuk *a'la carte*, misal: *banana flambe, chocolate souffle, choco meld*, pisang goreng, dan wedang ronde.
- c. Untuk *set menu*, misal: *tiramisu, caramel pudding, dan cokelat and strawberry mousse*.
- d. Untuk *Rijsttafel* menu adalah wedang ronde.
- e. Untuk *cake shop*, misal: *avocado cake, tiramisu, richest cake, tartlet, choco cake, black forest, rainbow cake*.

Penyajian yang baik perlu memperhatikan komposisi warna yang pas, kontras, serta susunan penataan. Misalnya komposisi dalam wedang ronde berisi: bola-bola ronde, kacang, roti tawar, kolang-kaling, dan air jahe. Agar warna dalam penyajian tersebut tidak terlihat pucat maka kolang-kaling diberi pewarna makanan *pink*. Tambahkan makanan yang menarik seperti dalam penyajian *set menu* bisa ditambahkan cokelat *praline*,

sedangkan untuk *set up buffet* biasanya ditambahkan *chocolate fountain* dengan *condiment* buah dan *cake* yang sudah ditusuk satu per satu untuk tamu lebih dari 50 pax. Tempat penyajian yang digunakan harus bersih dan ditata sesuai dengan makanan yang akan disajikan. Misalnya: dalam *set up buffet* menggunakan kaca yang berbentuk persegi panjang; *a'la carte* menggunakan *dinner plate*; wedang ronde menggunakan *oval plate, tea cup* dan *tea pot*; *set menu* menggunakan *square plate* dan *dinner plate*; *rijsttafel* menu menggunakan *tea cup, tea pot*, dengan alas yang terbuat dari kayu agar penampilan kelihatan menarik dan tradisional alas tersebut diberi beras merah dan ditambah *garnish* sereh, jahe, dan kayu manis. Penyajian untuk *a'la carte* disajikan ± 15 menit setelah tamu memesan, untuk *set menu* ± 20 menit sebelum penyajian sudah harus *diplatting*, untuk *buffet* ± 30 menit sebelum tamu datang sudah harus *di set up*, dan untuk *rijsttafel* menu disajikan ± 15 menit karena disajikan sesuai susunan urutan menu dari *appetizer* hingga *dessert*. Produk tersebut harus disajikan tepat waktu agar tamu tidak menunggu terlalu lama. Cara peningkatan mutu produk adalah dengan mempertahankan penyajian yang ada, menjaga kebersihan peralatan yang digunakan, menambah peralatan khususnya *pastry* untuk *a'la carte* karena sejauh ini peralatan masih menjadi satu dengan *F&B Service*. Penyajian untuk *cake shop* perlu ditingkatkan dengan mengecek *cake* yang akan disajikan. Apabila *cake* tersebut sudah terlalu keras sebaiknya

diganti yang baru dan untuk *garnish* buahnya harus diganti setiap hari.

Berikut adalah tanggapan responden tentang cita rasa terhadap produk *pastry* di Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Tanggapan Responden tentang Cita Rasa

Tabel 1. Tanggapan Responden Tentang Cita Rasa
N= 20

No	Pertanyaan	Tanggapan											
		Sangat sesuai		Sesuai		Kadang-kadang		Kurang		Tidak sesuai		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah cita rasa yang diberikan sudah termasuk kategori enak?	8	40	12	60	0	0	0	0	0	0	20	100
2	Apakah kombinasi antara rasa dengan aroma sudah sesuai?	4	20	13	65	3	15	0	0	0	0	20	100
3	Apakah cita rasa yang diberikan sudah sesuai keinginan anda?	1	5	12	60	7	35	0	0	0	0	20	100
4	Apakah anda sudah merasa puas dengan cita rasa yang diberikan?	5	25	15	75	4	20	0	0	0	0	20	100
5	Menurut anda apakah rasa yang disajikan sudah mengalami peningkatan?	1	5	15	75	4	20	0	0	0	0	20	100
	Rata-rata %		19		63		18		0		0		100

Sumber: Hasil pengolahan *Guest Comment*

Berdasar tabel diatas dapat diketahui tanggapan tamu tentang cita rasa produk *pastry*. Pertanyaan pertama tentang apakah cita rasa yang diberikan sudah termasuk kategori enak; 40% (8 orang) menyatakan sangat enak, dan 60% (12 orang) menyatakan enak. Pertanyaan kedua tentang apakah kombinasi antara rasa dengan aroma sudah sesuai; 20% (4 orang)

menyatakan sangat sesuai, 65% (13 orang) menyatakan sesuai, dan 15% (3 orang) menyatakan kadang-kadang sesuai. Pertanyaan ketiga tentang apakah cita rasa yang diberikan sudah sesuai keinginan; 5% (1 orang) menyatakan sangat sesuai keinginan, 60% (12 orang) menyatakan sesuai keinginan, dan 35% (7 orang) menyatakan kadang-kadang

sesuai. Pertanyaan keempat tentang apakah tamu sudah merasa puas dengan cita rasa yang diberikan; 25% (5 orang) menyatakan sangat puas, 55% (11 orang) menyatakan puas, dan 20% (4 orang) menyatakan kadang-kadang puas. Pertanyaan

kelima tentang apakah rasa yang disajikan sudah mengalami peningkatan; 5% (1 orang) menyatakan sangat meningkat, 75% (15 orang) menyatakan meningkat, dan 20% (4 orang) menyatakan kadang-kadang meningkat.

Tabel 2. Tanggapan Responden Tentang Keanekaragaman Bentuk
N=20

No	Pertanyaan	Tanggapan											
		Sangat sesuai		Sesuai		Kadang-Kadang		Kurang		Tidak sesuai		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah keanekaragaman bentuk produk <i>pastry</i> sudah menarik?	3	15	1	6	5	25	0	0	0	0	2	10
2	Apakah keanekaragaman bentuk berpengaruh pada rasa ingin mencobanya?	5	25	8	40	6	30	0	0	1	5	2	10
3	Apakah keanekaragaman bentuk yang disajikan sudah sesuai keinginan?	1	5	1	5	8	40	1	5	0	0	2	10
4	Apakah anda sudah merasa puas dengan keanekaragaman bentuk pada produk <i>pastry</i> ?	2	10	1	5	7	35	1	5	0	0	2	10
5	Menurut anda apakah keanekaragaman bentuk yang disajikan sudah mengalami peningkatan?	2	10	1	7	4	20	0	0	0	0	2	10
	Rata-rata %		13		54		30		2		1		100

Sumber: Hasil pengolahan *Guest Comment*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan mengenai keanekaragaman bentuk produk *pastry*. Pertanyaan pertama tentang apakah keanekaragaman bentuk produk *pastry* sudah termasuk kategori menarik; 15% (3 orang) menyatakan

sangat menarik, 60% (12 orang) menyatakan menarik, dan 25% (5 orang) menyatakan kadang-kadang menarik. Keanekaragaman bentuk pada produk *pastry* sudah termasuk kategori menarik atau sudah sesuai standar yang

diberlakukan sehingga tercipta kepuasan tamu. Pertanyaan kedua tentang apakah keanekaragaman bentuk dapat berpengaruh pada rasa untuk mencobanya; 25% (5 orang) menyatakan sangat ingin mencoba, sebanyak 40% (8 orang) menyatakan ingin mencoba, 30% (6 orang) menyatakan kadang-kadang ingin mencoba, dan 5% (1 orang) menyatakan tidak pernah. Dengan adanya berbagai macam bentuk produk *pastry* seperti: kotak, segitiga, bulat, *love*, dapat membuat tamu tertarik untuk mencobanya. Pertanyaan ketiga tentang apakah keanekaragaman bentuk produk *pastry* yang disajikan sudah sesuai keinginan; 5% (1 orang) menyatakan sangat sesuai, 50% (10 orang) menyatakan sesuai, 40% (8 orang) menyatakan kadang-kadang sesuai, dan 5% (1 orang) menyatakan kurang sesuai. Keanekaragaman bentuk pada

produk *pastry* sudah sesuai dengan keinginan atau sesuai dengan bentuk yang dipesan oleh tamu. Pertanyaan keempat tentang apakah tamu merasa puas dengan keanekaragaman bentuk pada produk *pastry*; 10% (2 orang) menyatakan sangat puas, 50% (10 orang) menyatakan puas, 35% (7 orang) menyatakan kadang-kadang puas, dan 5% (1 orang) menyatakan kurang puas. Pertanyaan kelima tentang apakah keanekaragaman bentuk yang disajikan sudah mengalami peningkatan; 10% (2 orang) menyatakan sangat meningkat, 70% (14 orang) menyatakan meningkat, dan 20% (4 orang) menyatakan kadang-kadang meningkat. Seorang *chef* harus melakukan peningkatan dalam memberikan keanekaragaman bentuk produk *pastry* agar tamu tidak merasa bosan dengan produk yang monoton sehingga akan tercapai kepuasan tamu.

Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang Pemberian *Garnish*
N= 20

No	Pertanyaan	Tanggapan											
		Sangat sesuai		Sesuai		Kadang-Kadang		Kurang		Tidak Pernah		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah dengan adanya <i>garnish</i> bisa menggugah selera makan anda untuk mencobanya?	12	60	8	40	0	0	0	0	0	0	20	100
2	Apakah <i>garnish</i> yang disajikan sudah sesuai dengan keinginan anda?	5	25	14	70	1	5	0	0	0	0	20	100

3	Menurut anda apakah antara makanan dengan kombinasi <i>garnish</i> sudah menarik?	4	20	11	5 5	5	2 5	0	0	0	0	2 0	100
4	Apakah anda sudah puas dengan <i>garnish</i> yang disajikan?	5	25	12	6 0	3	1 5	0	0	0	0	2 0	100
5	Menurut anda apakah dalam pemberian <i>garnish</i> sudah mengalami peningkatan?	4	20	15	7 5	1	5	0	0	0	0	2 0	100
	Rata-rata %		30		6 0		1 0		0		0		100

Sumber: Hasil pengolahan *Guest Comment*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan mengenai pemberian *garnish* produk *pastry*. Pertanyaan pertama tentang apakah dengan adanya *garnish* bisa menggugah selera makan tamu untuk mencobanya; 60% (12 orang) menyatakan sangat menggugah selera dan 40% (8 orang) menyatakan menggugah selera. Pertanyaan kedua tentang apakah *garnish* yang disajikan sudah sesuai keinginan; 25% (5 orang) menyatakan sangat sesuai keinginan, 70% (14 orang) menyatakan sesuai keinginan, dan 5% (1 orang) menyatakan kadang-kadang sesuai keinginan. Pemberian *garnish* sudah sesuai dengan keinginan atau sesuai dengan kebutuhan tamu. Pertanyaan ketiga tentang apakah antara makanan dengan kombinasi *garnish* sudah menarik; 20% (4 orang) menyatakan sangat menarik, 55% (11 orang) menyatakan menarik, dan 25% (5 orang) menyatakan kadang-kadang menarik. Pemberian *garnish* produk *pastry* antara makanan dengan kombinasinya sudah menarik atau sudah sesuai dengan

standar yang diberlakukan. Pertanyaan keempat tentang apakah tamu sudah merasa puas dengan *garnish* yang disajikan; 25% (5 orang) menyatakan sangat puas, 60% (12 orang) menyatakan puas, dan 15% (3 orang) menyatakan kadang-kadang puas. Pertanyaan kelima tentang apakah pemberian *garnish* sudah mengalami peningkatan; 30% (6 orang) menyatakan sangat meningkat, 75% (15 orang) menyatakan meningkat, dan 5% (1 orang) menyatakan kadang-kadang meningkat. Seorang *chef* harus menciptakan berbagai macam variasi bentuk dari coklat maupun *caramel* sehingga tamu akan tertarik untuk membeli produk *pastry* tersebut. Dari kelima indikator pertanyaan diatas terdapat korelasi secara keseluruhan antara kombinasi makanan dengan *garnish* yang menarik sehingga dapat menggugah selera makan untuk mencobanya dan *garnish* yang disajikan sudah sesuai keinginan tamu sehingga berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Tabel 4. Tanggapan Responden tentang Teknik Penyajian
N= 20

No	Pertanyaan	Tanggapan											
		Sangat sesuai		Sesuai		Kadang-Kadang		Kurang		Tidak Pernah		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Menurut anda apakah porsi yang disajikan sudah memenuhi standar porsi <i>dessert</i> ?	1	5	13	65	5	25	1	5	0	0	20	100
2	Apakah <i>plate</i> yang digunakan sudah sesuai dengan makanan yang disajikan?	1	5	12	60	6	30	1	5	0	0	20	100
3	Apakah penyajian yang disajikan sudah sesuai dengan keinginan anda?	2	10	10	50	7	35	0	0	1	5	20	100
4	Apakah anda sudah merasa puas dengan penyajian yang dihidangkan?	6	30	12	60	2	10	0	0	0	0	20	100
5	Menurut anda apakah dalam penyajian makanan sudah mengalami peningkatan?	0	0	14	70	6	30	0	0	0	0	20	100
	Rata-rata		10		61		26		2		1		100

Sumber: Hasil pengolahan *Guest Comment*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan mengenai teknik penyajian produk *pastry*. Pertanyaan pertama tentang apakah porsi yang disajikan sudah memenuhi porsi standar *dessert*; 5% (1 orang) menyatakan sangat sesuai, 65% (13 orang) menyatakan sesuai, 25% (5 orang) menyatakan kadang-kadang sesuai, dan 5% (1 orang) menyatakan kurang sesuai.

Teknik penyajian dalam produk *pastry* porsi yang disajikan sudah memenuhi standar porsi *dessert* atau sudah sesuai dengan standar yang diberlakukan. Teknik penyajian berat porsi *dessert* sudah ditentukan tidak terlalu kecil atau besar. Pertanyaan kedua tentang apakah *plate* yang digunakan sudah sesuai dengan makanan yang disajikan; 5% (1 orang)

menyatakan sangat sesuai, 60% (12 orang) menyatakan sesuai, 30% (6 orang) menyatakan kadang-kadang sesuai, dan 5% (1 orang) menyatakan kurang sesuai. Teknik penyajian dalam produk *pastry plate* yang disajikan sudah sesuai dengan makanan yang disajikan atau sudah sesuai dengan standar yang diberlakukan. Contohnya *dessert* yang menggunakan *ice cream* biasanya menggunakan *cocktail glass* sedangkan *choco souffle* menggunakan *dinner plate*. Pertanyaan ketiga tentang apakah penyajian yang disajikan sudah sesuai dengan keinginan; 10% (2 orang) menyatakan sangat sesuai, 50% (10 orang) menyatakan sesuai, 35% (7 orang) menyatakan kadang-kadang sesuai, dan 5% (1 orang) menyatakan kurang sesuai. Teknik penyajian dalam produk *pastry* penyajian yang sudah disajikan sudah sesuai keinginan atau sudah sesuai dengan standar yang diberlakukan dan ditetapkan. Seorang *chef* dapat memenuhi keinginan tamu, misalnya: suatu produk *pastry* dalam penyajiannya menggunakan *sauce*,

apabila tamu meminta *sauce* tersebut tidak dijadikan satu maka *chef* juga sebaiknya memenuhi keinginan tamu tersebut. Pertanyaan keempat tentang apakah tamu sudah merasa puas dengan penyajian yang dihidangkan; 30% (6 orang) menyatakan sangat puas, 60% (12 orang) menyatakan puas, dan 10% (2 orang) menyatakan kadang-kadang puas. Penyajian yang dihidangkan tersebut dibuat semenarik mungkin antara bentuk dari produk, *garnish*, *sauce*, dan *plate* yang digunakan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pertanyaan kelima tentang apakah dalam penyajian makanan produk *pastry* sudah mengalami peningkatan; 70% (14 orang) menyatakan meningkat, dan 30% (6 orang) menyatakan kadang-kadang meningkat. Teknik penyajian makanan produk *pastry* sudah mengalami peningkatan dengan mempercantik penampilan dan memperhatikan kombinasi antara bentuk produk, *garnish* yang digunakan, warna dalam penataan, dan *plate* yang digunakan.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Persentase Mutu Produk *Pastry* N= 20

No	Indikator	Tanggapan					Total
		Sangat sesuai	Sesuai	Kadang-kadang	Kurang	Tidak sesuai	
		%	%	%	%	%	
1	Pengaruh peningkatan mutu produk <i>pastry</i> melalui cita rasa terhadap kepuasan tamu.	19	63	18	0	0	100
2	Pengaruh peningkatan mutu produk <i>pastry</i> melalui keanekaragaman bentuk terhadap kepuasan tamu.	13	54	30	2	1	100

3	Pengaruh peningkatan mutu produk <i>pastry</i> melalui pemberian <i>garnish</i> terhadap kepuasan tamu.	30	60	10	0	0	100
4	Pengaruh peningkatan mutu produk <i>pastry</i> melalui teknik penyajian terhadap kepuasan tamu.	10	61	26	2	1	100
	Rata-rata %	18	59,5	21	1	0,5	100

Sumber: Hasil pengolahan variabel (X)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa 18% responden menjawab sangat sesuai, 59,5% menjawab sesuai, 21 % menjawab kadang-kadang, 1% menjawab kurang, dan 0,5% menjawab tidak pernah. Berarti melalui cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian *garnish*, dan teknik penyajian berpengaruh terhadap mutu produk *pastry*. Dari keempat variabel diatas terdapat korelasi secara keseluruhan

tentang cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian *garnish*, dan teknik penyajian. Apabila dalam mutu produk *pastry* salah satu atau dua dari variabel tersebut tidak ada maka mutu produk *pastry* akan menurun, sehingga dalam produk *pastry* harus ada cita rasa yang enak, keanekaragaman bentuk yang bervariasi, pemberian *garnish* yang menarik, dan teknik penyajian yang dapat menggugah selera makan tamu.

Tabel 6. Tanggapan Tamu tentang Pujian
N=20

No	Pertanyaan	Tanggapan										Total	
		Sangat memuji		Memuji		Kadang-kadang		Kurang		Tidak pernah		N	%
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Apakah dengan cita rasa yang disajikan, anda sering memuji?	5	25	12	60	2	10	1	5	0	0	20	100
2	Apakah dengan keanekaragaman bentuk yang disajikan, anda sering memberikan pujian?	4	20	10	50	4	20	1	5	1	5	20	100
3	Apakah dengan pemberian <i>garnish</i> yang disajikan, anda sering memberikan pujian?	4	20	15	75	1	5	0	0	0	0	20	100

4	Apakah dengan penyajian yang disajikan, anda pernah memberikan pujian?	3	15	12	60	4	20	0	0	1	5	2	10
5	Apakah anda sering memberikan pujian dengan produk <i>pastry</i> yang sudah disajikan?	2	10	18	90	0	0	0	0	0	0	2	10
	Rata-rata %		18		67		11		2		2		10

Sumber: Hasil pengolahan *Guest Comment*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan mengenai pujian produk *pastry*. Pertanyaan pertama tentang apakah dengan cita rasa yang disajikan, tamu sering memberikan pujian; 25% (5 orang) menyatakan sangat memuji, 60% (12 orang) menyatakan memuji, 10% (2 orang) menyatakan kadang-kadang memuji, dan 5% (1 orang) menyatakan kurang memuji. Pertanyaan kedua tentang apakah dengan keanekaragaman bentuk yang disajikan, tamu sering memberikan pujian; 20% (4 orang) menyatakan sangat memuji, 50% (10 orang) menyatakan memuji, 20% (4 orang) menyatakan kadang-kadang memuji, 5% (1 orang) menyatakan kurang memuji, dan 5% (1 orang) menyatakan tidak pernah memuji. Pertanyaan ketiga tentang apakah dengan pemberian *garnish* yang disajikan, tamu sering memberikan pujian; 20% (4 orang) menyatakan sangat memuji, 75% (15 orang) menyatakan memuji, dan 5% (1

orang) menyatakan kadang-kadang memuji. Pertanyaan keempat tentang apakah dengan teknik penyajian yang disajikan, tamu sering memberikan pujian; 15% (3 orang) menyatakan sangat memuji, 60% (12 orang) menyatakan memuji, 20% (4 orang) menyatakan kadang-kadang memuji, dan 5% (1 orang) menyatakan tidak pernah memuji. Pertanyaan kelima tentang apakah tamu sering memberikan pujian dengan produk *pastry yang* sudah disajikan; 10% (2 orang) menyatakan sangat memuji, dan 90% (18 orang) menyatakan memuji. Dari kelima indikator pertanyaan diatas terdapat korelasi secara keseluruhan tentang pujian yang diberikan tamu mengenai cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian *garnish*, dan teknik penyajian sehingga secara keseluruhan tamu tersebut memberikan pujian terhadap produk *pastry* yang disajikan.

Tabel 7. Tanggapan Tamu tentang Datang Kembali
N=20

No	Pertanyaan	Tanggapan					Total
		Sangat setuju	Setuju	Kadang-kadang	Kurang	Tidak pernah	

		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah dengan produk <i>pastry</i> yang disajikan anda ingin datang kembali untuk mencobanya?	8	40	10	50	1	5	1	5	0	0	20	100
2	Apakah produk yang disajikan sudah sesuai dengan keinginan anda, sehingga anda akan datang kembali?	2	10	14	70	3	15	0	0	1	5	20	100
3	Apakah anda pernah ditawarkan untuk mencicipi produk <i>pastry</i> yang lain, sehingga anda tidak merasa bosan dengan produk yang disajikan?	7	35	11	55	1	5	1	5	0	0	20	100
4	Apakah dengan diberikan <i>discount</i> anda ingin mencoba datang kembali?	3	15	8	40	9	45	0	0	0	0	20	100
5	Apakah cita rasa pada produk <i>pastry</i> dapat mempengaruhi rasa ingin menikmatinya kembali?	4	20	16	80	0	0	0	0	0	0	20	100
	Rata-rata %		24		59		14		2		1	20	100

Sumber: Hasil pengolahan *Guest Comment*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan mengenai tamu datang kembali produk *pastry*. Pertanyaan pertama tentang apakah dengan produk yang disajikan tamu ingin datang kembali untuk mencobanya; 40% (8 orang) menyatakan sangat setuju, 50% (5 orang) menyatakan setuju, 5% (1 orang) menyatakan kadang-kadang setuju, dan 5% (1 orang) menyatakan kurang setuju. Pertanyaan kedua tentang apakah produk yang disajikan sudah sesuai dengan keinginan tamu, sehingga tamu akan datang kembali; 10% (2 orang) menyatakan sangat setuju, 70% (14 orang) menyatakan setuju, 15%

(3 orang) menyatakan kadang-kadang setuju, dan 5% (1 orang) menyatakan tidak pernah setuju. Pertanyaan ketiga tentang apakah tamu pernah ditawarkan untuk mencicipi produk yang lain, sehingga tamu tidak merasa bosan dengan produk yang disajikan; 35% (7 orang) menyatakan sangat setuju, 55% (11 orang) menyatakan setuju, 5% (1 orang) menyatakan kadang-kadang sesuai, dan 5% (1 orang) menyatakan kurang sesuai. Pertanyaan keempat tentang apakah dengan diberikan *discount* tamu ingin mencoba datang kembali; 15% (3 orang) menyatakan sangat setuju, 40% (8 orang) menyatakan

setuju, dan 45% (9 orang) menyatakan kadang-kadang setuju. Pertanyaan kelima tentang apakah cita rasa pada produk *pastry* dapat mempengaruhi rasa ingin menikmatinya kembali; 20% (4 orang) menyatakan sangat setuju, dan 80% (16

orang) menyatakan setuju. Dari kelima indikator pertanyaan diatas terdapat korelasi secara keseluruhan tentang cita rasa pada produk *pastry* yang disajikan dapat mempengaruhi rasa tamu untuk mencoba dan menikmatinya kembali.

**Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Persentase Kepuasan Tamu
N=20**

No	Indikator	Tanggapan					
		Sangat setuju	Setuju	Kadang-kadang	Kurang	Tidak setuju	Total
		%	%	%	%	%	%
1	Tamu puas dengan memberikan pujian terhadap produk <i>pastry</i> yang sudah disajikan.	18	67	11	2	2	100
2	Tamu puas dan akan datang kembali untuk mencoba produk <i>pastry</i> .	24	59	14	2	1	100
	Rata-rata	21	63	12,5	2	1,5	100

Sumber: Hasil pengolahan variabel (Y)

Berdasarkan tabel diatas yang diambil dari 20 responden dapat disimpulkan bahwa 21% menjawab sangat setuju, 63% menjawab setuju, 12,5% menjawab kadang-kadang setuju, 2% menjawab kurang setuju, dan 1,5% menjawab tidak pernah setuju. Dengan mutu produk yang ditingkatkan akan berdampak pada kepuasan tamu dilihat dari pujian tamu terhadap produk *pastry* yang disajikan dan tamu akan datang

Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil analisa penulis berdasarkan penelitian di *The Royal Restaurant Hotel Ambarrukmo Yogyakarta* dapat diketahui hal-hal sebagai berikut:

kembali untuk mencoba produk tersebut. Dari kedua variabel diatas terdapat korelasi secara keseluruhan mengenai pujian dan datang kembali. Apabila tamu tersebut senang terhadap produk *pastry* yang sudah disajikan maka tamu akan memberikan pujian dan besar kemungkinan tamu tersebut akan datang kembali untuk mencoba produk *pastry* hal tersebut.

1. Pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui cita rasa terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*

Apabila cita rasa produk *pastry* semakin enak dan rasanya yang pas sudah sesuai dengan standar resep yang ada, maka tamu akan mencoba kembali produk *pastry* tersebut sehingga kepuasan tamu tercapai. Peningkatan mutu produk *pastry* melalui cita rasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu hal ini terbukti dengan adanya kuesioner yang dijawab oleh 20 responden dengan jawaban sebanyak 16% menjawab sangat sesuai, 63% menjawab sesuai, dan 18% menjawab kadang-kadang sesuai.

2. Pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui keanekaragaman bentuk terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*

Semakin maju perkembangan zaman dapat diketahui pula bentuk produk apa yang pada saat ini digemari oleh tamu. Dengan keanekaragaman bentuk produk *pastry* akan membuat tamu datang kembali sehingga kepuasan tamu tercapai. Peningkatan mutu produk *pastry* melalui keanekaragaman bentuk sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hal ini terbukti dengan adanya kuesioner yang dijawab oleh 20 responden; 13% menjawab sangat sesuai, 54% menjawab sesuai, 30% menjawab kadang-kadang sesuai, 2% menjawab kurang sesuai, dan 1% menjawab tidak pernah sesuai.

3. Pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui pemberian *garnish* terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*

Pemberian *garnish* yang bagus, sesuai dengan jenis makanan akan menambah nilai dari penampilan makanan

tersebut. *Garnish* harus dibuat semenarik mungkin untuk menarik tamu mencobanya sehingga kepuasan tamu tercapai. Peningkatan mutu produk *pastry* melalui pemberian *garnish* sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu hal ini terbukti dengan adanya kuesioner yang dijawab oleh 20 responden; 30% menjawab sangat sesuai, 60% menjawab sesuai, dan 10% menjawab kadang-kadang sesuai.

4. Pengaruh peningkatan mutu produk *pastry* melalui teknik penyajian terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta*

Teknik penyajian makanan merupakan *finishing touch* sebelum makanan disajikan kepada tamu. Sebelum disajikan, makanan harus dicek dan penyajian dibuat semenarik mungkin untuk menggugah selera makan tamu dan memberikan kesan tersendiri bagi tamu sehingga kepuasan tamu meningkat. Peningkatan mutu produk *pastry* melalui teknik penyajian sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu hal ini terbukti dengan adanya kuesioner yang dijawab oleh 20 responden; 10% menjawab sangat sesuai, 61% menjawab sesuai, 26% menjawab kadang-kadang sesuai, 2% menjawab kurang sesuai, dan 1% menjawab tidak pernah sesuai.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan:

1. Dari hasil kuesioner tamu ternyata cita rasa pada produk *pastry* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Hal ini dapat diketahui bahwa cita rasa produk

- pastry* sudah termasuk kategori enak, kombinasi antara rasa dengan aroma sudah sesuai, cita rasa sudah sesuai keinginan, cita rasa yang disajikan mengalami peningkatan, dan tamu merasa puas dengan cita rasa produk *pastry* yang disajikan.
2. Dari hasil kuesioner tamu ternyata keanekaragaman bentuk pada produk *pastry* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Hal ini dapat diketahui bahwa keanekaragaman bentuk sudah termasuk kategori menarik, dapat berpengaruh pada rasa untuk mencobanya, bentuk yang disajikan sudah sesuai keinginan, bentuk yang disajikan sudah mengalami peningkatan, dan tamu merasa puas dengan bentuk produk *pastry* yang disajikan sehingga tamu akan memberikan pujian dan datang kembali untuk mencobanya.
 3. Dari hasil kuesioner tamu ternyata pemberian *garnish* pada produk *pastry* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Hal ini dapat dilihat bahwa *garnish* dapat menggugah selera makan, *garnish* yang disajikan sudah sesuai dengan keinginan, antara makanan dengan kombinasi *garnish* sudah menarik, pemberian *garnish* sudah mengalami peningkatan, dan tamu sudah merasa puas dengan *garnish* yang disajikan sehingga tamu akan datang kembali untuk mencobanya.
 4. Dari hasil kuesioner tamu ternyata teknik penyajian pada produk *pastry* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Hal ini dapat diketahui bahwa porsi yang disajikan sudah memenuhi standar porsi dessert, *plate* yang digunakan sudah sesuai, penyajiannya

sudah sesuai keinginan, dalam penyajian makanan sudah mengalami peningkatan, dan tamu merasa puas dengan penyajian yang disajikan sehingga tamu mempunyai kesan tersendiri dan akan kembali lagi.

Dari keempat variabel tersebut dapat diketahui adanya korelasi terhadap kepuasan tamu di *The Royal Restaurant* Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta.

Saran

Setelah melakukan penelitian penulis memberikan beberapa saran, diantaranya:

1. Sebaiknya seorang *pastry cook* lebih meningkatkan dan menjaga rasa yang sudah sesuai dengan standar resep serta menambah variasi jenis *cake* dengan rasa yang berbeda. Contohnya: kombinasi rasa *mango* dengan *strawberry*, kombinasi rasa *strawberry* dengan *cheese*
2. Lebih meningkatkan keanekaragaman bentuk agar lebih menarik, dan menuntut seorang *cook* untuk berkreasi dalam membuat variasi bentuk produk *pastry*. Contohnya: menambah variasi bentuk *cake shop* dengan bentuk bulat, segitiga, *love*, dan jajar genjang seperti ketupat.
3. Lebih meningkatkan pemberian *garnish* dengan memberikan berbagai macam bentuk dan variasi *garnish coklat* maupun *caramel* dengan tidak melupakan perpaduan warna. Dengan menambah *chocolate melting machine* yaitu alat yang berisi air panas yang dipanaskan secara *elektrik* untuk melelehkan cokelat, sehingga memudahkan dalam proses pembuatan *garnish*. Contohnya: berbagai macam *garnish* dari cokelat yang bentuk kipas dengan motif yang berbeda, buah

strawberry kemudian dicelup ke coklat dan diberi motif.

4. Lebih meningkatkan penyajian dengan mempertimbangkan *plate* dan *sauce* dibentuk diatas *plate* khusus untuk *a'la carte* dan *set menu*. Kombinasi warna dan penataannya harus diperhatikan agar tercapai kepuasan tamu. Contohnya: *sauce* bisa dibentuk zig-zag atau seperti ukiran.

DAFTAR PUSTAKA

- Akademi Pariwisata Sahid Surakarta. 2000. *Caffe and Main Kitchen*. Surakarta: APSS
- Akademi Pariwisata Sahid Surakarta. 2000. *Kitchen Operasional*. Surakarta: APSS
- Ashton, Chris. 1999. *Food and Beverage*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- renne, Melvyn. 1987. *Restaurant Hotels*. London
- Iskandar, H. Mahdi. 1995. *Teori Pengolahan Makanan*. Jakarta: PT Grasindo Gramedia Pustaka Indonesia
- Keputusan Menteri Pariwisata pos dan Telekomunikasi no KN 73 / PW 105 / MPPT 85
- Kep. Menteri Parpostel no (km 94/HK103/MPPT 1987) Pengertian Hotel
- Kotler and Armstrong. 2001. *Kepuasan Konsumen*. APSS
- Kusmayadi, dkk.2000. *Mengumpulkan Data dan Menggambarkan Objek Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Kusmayadi. 2000. *Berdasarkan Hasil Kajian Kepustakaan Pengembangan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Lawson. 1979. *Syarat Pembayaran Pelayanan Jasa Kamar, Penyediaan Makanan dan Minuman*. Jakarta: PT Grasindo
- Nawan, Agus dan Sujatno, Bambang.2004. *Tentang Tingkat Kepuasan Para Tamu*. Jakarta: APSS
- Sihite, Ricard. 1995. *Food Product Dasar – Dasar Tata Boga*. Jakarta: PT Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia
- Sihite, Richard. 2000. *Food and Beverage Department bertanggung jawab atas Penyediaan Makanan*. APSS.
- SK Menteri pariwisata dan Telekomunikasi No. KM 34 / HK.103/MPPT 87
- Sunarno, Adi. 2006. *Mengatasi Complaint*. APSS.
- Suwantoro, Gamal.2002. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Jakarta. ANDI Yogyakarta.
- Syamsul, Rijal. 2000. *Pengertian Dapur*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wirja, Athe R. Tanpa Tahun. *Food and Beverage Product*. Jakarta.
- Zeithaml & Bitner. 2000. *Definisi Kepuasan Tamu (Pelanggan)*. Jakarta: APSS
- Zul Fajri, EM. 2002. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Ratu Aprilia Senja.