

Peran Pastry Dan Bakery Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

(Intan Normalita Sari¹)

normalitaintan6@gmail.com

Abstract

The Role of pastry and bakery to customer satisfaction in the Deli Store Majapahit Hotel in Surabaya. Majoring in Hospitality Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta.

The purpose of this research are (1) To find out how to good work and professionally the staff Deli Store Majapahit Hotel which can increase customer satisfaction And (2) to meet customer desires in purchasing Pastry and Bakery products from Deli Store Majapahit Hotel.

The method used is the method of data analysis with descriptive quantitative methods and methods of data collection by observation, interviews, and documentation. The results of the study (1) the management of Deli Store Hotel Majapahit, will guide the new employe for two weeks to learn about the Bakery product and customer service, so the customer will be happy and satisfied about our service when buying our product. And giving the information about Deli Store Majapahit Hotel customer loyalty were the customer will always get the best service. (2) the customer loyalty Deli Store Majapahit Hotel will get discount for every product and always get the best service so the other customer want to be customer loyalty.

Keywords: *Procedure; Satisfaction at Deli Store*

Abstrak

Peran *Pastry* dan *Bakery* terhadap kepuasan pelanggan di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya. Jurusan Perhotelan Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta.

Tujuan dari Penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui cara kerja yang baik dan profesional dari Staff Pengelola Toko Deli Hotel Majapahit yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan (2) untuk memenuhi keinginan pelanggan dalam pembelian produk *Pastry* dan *Bakery* dari Toko Deli Hotel Majapahit.

Metode yang digunakan adalah metode analisis data dengan metode deskriptif kuantitatif dan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian (1) manajemen dari Toko Deli Hotel Majapahit, setiap pegawai baru akan di bimbing dan di damping selama 2 minggu untuk belajar tentang produk *Bakery* dan tentang sifat pelanggan sehingga pelanggan merasa senang dan puas ketika membeli produk *Bakery* kemudian memberikan informasi tentang *Customer loyalty* Toko Deli Hotel Majapahit sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan selalu merasa puas atas. (2) Setiap *Customer loyalty* Toko Deli Hotel Majapahit akan mendapatkan diskon produk setiap pembelian dan selalu mendapatkan pelayanan utama sehingga banyak dari pelanggan Toko Deli ingin menjadi *Customer loyalty*.

Kata kunci: Cara kerja; Kepuasan di Toko Deli

¹ Jurusan Perhotelan Diploma III: Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta

Pendahuluan

Perkembangan pariwisata di Indonesia sekarang ini semakin pesat. Perkembangan sector pariwisata menjanjikan dan memberikan manfaat kepada banyak pihak dari pemerintah, masyarakat maupun swasta. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan untuk dikembangkan sebagai salah satu asset yang di gunakan sebagai sumber yang menjanjikan bagi pemerintah maupun masyarakat sekitar objek wisata. Oleh karena itu membuat banyak daerah berkeinginan untuk mengadakan pembangunan di bidang pariwisata. Dristo dan Anggraeni, 2012 menyatakan bahwa industri pariwisata merupakan salah satu sarana yang tepat dalam meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat baik lokal maupun global.

Di samping itu, pengembangan pariwisata juga bertujuan untuk memperkenalkan dan memberdayakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia. Ini berarti, pengembangan pariwisata di Indonesia tidak terlepas dari potensi yang dimiliki oleh Indonesia untuk mendukung pariwisata tersebut. Indonesia memiliki keragaman budaya yang sangat menarik. Keragaman budaya ini dilatari oleh adanya agama, adat istiadat yang unik, dan kesenian yang dimiliki oleh setiap suku yang ada di Indonesia. Di samping itu, alamnya yang indah akan memberikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan baik itu alam pegunungan (pedesaan), alam bawah laut, maupun pantai.

Seiring berjalannya waktu kepariwisataan di Indonesia mulai berkembang dan maju dengan pesat dan tumbuh menjadi sebuah industri yang dapat berdiri sendiri. Saat ini dapat kita lihat salah satu penunjang utama akomodasi ialah Hotel. Secara umum sudah diketahui bahwa hubungan

industri perhotelan dengan pariwisata saling berkaitan sangat erat. Ini tak lepas dari fakta bahwa industri perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Suatu daerah tujuan wisatawan tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan dan wisatawan tentu saja membutuhkan tempat menginap dan di sinilah peran hotel sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung di daerah tersebut. Hal ini cukup beralasan karena Hotel adalah sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang sedang melakukan perjalanan. Sarana akomodasi seperti Hotel ini digunakan untuk beristirahat, bersantai dan juga sebagai tempat tinggal sementara bagi para wisatawan.

Perkembangan pariwisata juga dapat dilihat melalui tumbuhnya Hotel-hotel baru yang dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dan tinggal di daerah atau bahkan di negara lain. Tidak hanya itu perkembangan pariwisata juga dapat dilihat dari besarnya kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara yang datang ke suatu daerah.

Dengan adanya sarana akomodasi seperti hotel secara tidak langsung juga akan menambah devisa daerah maupun devisa negara, dan bahkan juga akan berdampak positif terhadap industri – industri pariwisata yang ada di sekitarnya, Data dari [Badan pusat Statistik Republik Indonesia, 2016](#) menunjukkan bahwa sektor Pariwisata yang positif. Data tahun 2014 menunjukkan sumbangan devisa sektor pariwisata sebesar *Usd* 11,16 Miliar dan

terjadi sebesar USD 30,5% dari tahun 2008 – 2014 (BPS, 2016).

Berdasarkan teori ini dapat dijelaskan bahwa industri pariwisata akan menggerakkan industri- industri lain sebagai pendukungnya. Komponen utama industri pariwisata adalah daya tarik wisata berupa destinasi dan atraksi wisata, perhotelan, restoran dan transportasi lokal. Sementara komponen pendukungnya mencakup industri – industri dalam bidang transportasi, makanan dan minuman. Semuanya dapat dipacu dari industri pariwisata, namun selain memberikan *multiplier effect* bagi industri lain, setiap hotel juga akan memberikan pelayanan yang berbeda- beda , tergantung klasifikasi hotel tersebut.

Di dalam kegiatan pelayanan kepada tamu, hotel dibagi menjadi dua bagian yaitu *Back of the House*, bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu dan *Front of the House*, bagian yang secara langsung berhubungan dengan tamu, termasuk di dalamnya adalah *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* ialah *department* bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. *Food and Beverage Product* Merupakan *department* yang menyajikan makanan, menjadi berasal dari sistem pemasakan hingga berbentuk makanan jadi. Produk terbagi atas bermacam macam bagian yakni *main kitchen, coffe shop, pastry bakery*. Dimana seluruh bagian berikut membawa kegunaan yang berlainan beda tetapi mempunyai tujuan serupa yakni menjual produk ke pembeli hotel.

Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam menambah

penghasilan operasional Hotel di *Food and Beverage Department* ialah *pastry* dan *Bakery section*. *Pastry / patiseri* merupakan salah satu pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue. *Patiseri* berasal dari bahasa perancis yaitu ” *pâtisserie*” yang artinya kue-kue. Dengan demikian *pastry* dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kue kontinenl, oriental maupun kue indonesia mulai dari persiapan, pengolahan sampai pada penyajiannya. Dalam dunia perhotelan *pastry* adalah salah satu *department f&b* produk yang tugasnya membuat aneka kue dan dessert untuk keperluan *pastry corner, breakfast, coffe break, lunch & dinner*. Sedangkan *bakery* dalam dunia perhotelan adalah salah satu bagian dari *pastry* yang tugasnya membuat aneka roti untuk keperluan *pastry corner, breakfast, coffe break, lunch & dinner*. *Pastry* terbagi dua, yaitu kue–kue oriental dan kue-kue continental. Kue-kue indonesia termasuk jenis kue oriental, sedangkan yang termasuk kue *continental* adalah, *yeast products, breads, cake and icings, cookies, pastries, cream, puding, frozen dessert, candy*. Perbedaan kue *continental* dengan kue oriental salah satunya terletak pada lemak yang digunakan. Kue kontinental pada umumnya menggunakan lemak padat seperti, margarine, mentega dan shortening. Kue oriental pada umumnya menggunakan lemak cair, seperti santan dan minyak. *Pastry section* merupakan salah satu bagian yang menjadi urat nadi di bidang perhotelan karena menjadi sumber pendapatan bagi hotel selain dari penjualan kamar. Bagian *pastry* sendiri merupakan bagian yang bertanggung jawab sebagai berikut : (a) Untuk keperluan *Breakfast* berupa aneka Roti,

(b) Untuk keperluan Lunch berupa aneka *Dessert*, (c) Untuk keperluan Dinner berupa *Dessert*, (d) Untuk keperluan *Hot Kitchen* dan *Cold Kitchen*

Bagi para pengelola hotel, menurut (Thomas, 2011) menjelaskan kebutuhan untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik bagi para tamu dianggap sebagai sesuatu yang sangat vital. Bagian *pastry* menjadi salah satu bagian yang penting dalam pelayanan yang diberikan oleh jasa Hotel Majapahit Surabaya kepada pelanggan, Hotel Majapahit Surabaya merupakan hotel berbintang 5 dan tertua di kota Surabaya, agar tidak kalah saing dengan Hotel baru maka hotel Majapahit perlu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada diri konsumen terhadap jasa yang diberikan hotel. Berdasarkan alasan tersebut, dalam penulisan tugas akhir ini mengambil judul “Peran *Bakery* terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya”.

Gambaran Umum Hotel Majapahit Surabaya

Berdasarkan narasumber sejarah Hotel Majapahit Surabaya dari *Website* <https://inforial.tempo.co/info/1001874/kepemilikan-hotel-majapahit-bergaya-kolonial-di-surabaya>, Hotel Majapahit pertama kali didirikan sebagai "Hotel *Oranje*" pada tahun 1910 oleh pengusaha Hotel terkenal Lucas Martin Sarkies, anggota keluarga Sarkies Armenia yang terkenal oleh koleksi Hotel-hotelnya, termasuk Raffles di Singapura, The Strand di Myanmar, dan *Eastern & Oriental* di Penang. Selama peresmian lobi bergaya *art-deco* di

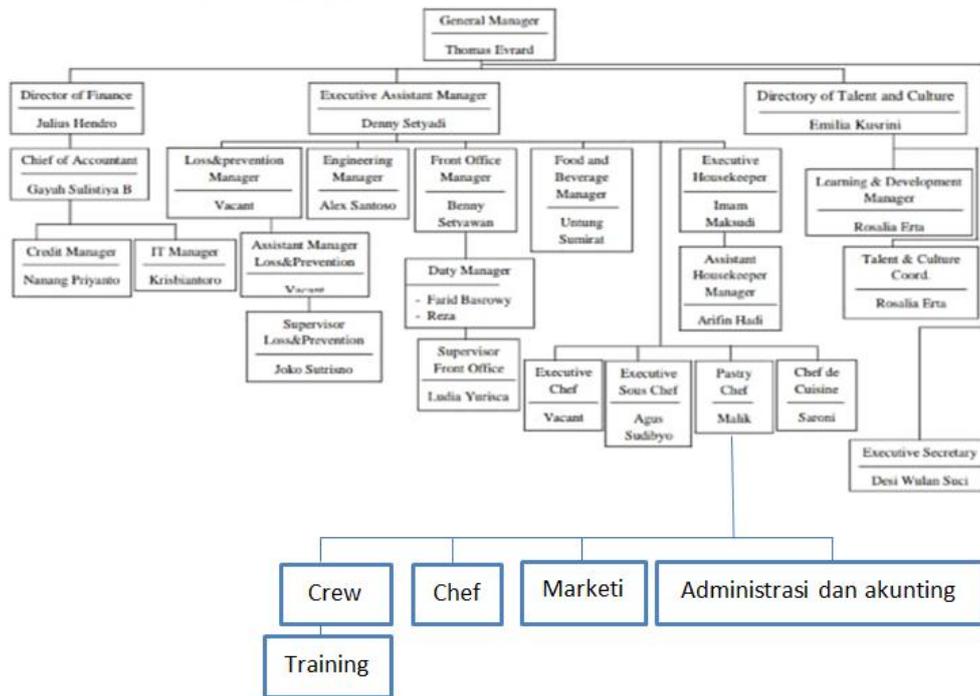
tahun 1936, Hotel ini menjadi tuan Rumah bagi beberapa Tokoh terkenal di zamannya seperti Prince Leopold III, Putri Astrid dari Belgia, Charlie Chaplin, Paulette Goddard dan penulis Joseph Conrad.

Hotel ini bergabung dalam jaringan Accor Hotels, dengan 143 kamar dan ditunjang oleh Fasilitas bintang lima dengan suasana klasik dan elegan. Salah satu hal yang paling mengesankan di Hotel ini adalah *Presidential suite* seluas 806 meter persegi, terbesar di Asia Tenggara dengan dua kamar tidur, ruang tamu pribadi, ruang makan dan peralatan kamar mandi yang berlapis emas.

Gambaran Umum Toko Deli di Hotel Majapahit Surabaya

Toko Deli sebuah Toko Roti yang ada di Hotel Majapahit Surabaya. Toko Deli di Hotel Majapahit Surabaya buka dari jam 07.00 – 22.00. sedangkan Toko Deli yang berada di Grand City Mall Surabaya buka dari jam 10.00 – 22.00 . Di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya menyediakan aneka *Cake* olahan Hotel Majapahit Surabaya dan aneka Roti, *Cookies* dan Puding dan ketika ada perayaan hari besar seperti Idul Fitri , Natal, Paskah, Imlek, dan Hari Valentine, pihak dari Hotel Majapahit selalu menyediakan *Bread* atau *Parsel* untuk pelanggan . Sedangkan di Toko Deli *Grand City* Mall Surabaya menyediakan aneka Roti dan *Cookies*. Dan yang menjadi Daya tarik pembeli adalah Roti Sisir. Untuk harga Roti di Toko Deli ini cukup terjangkau mulai dengan harga 12.000 ribu rupiah. (Sumber : Penulis)

Bagan Struktur Organisasi Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya



Bagan Struktur Organisasi Hotel Majapahit Surabaya : Penulis

Tinjauan Pustaka

Pariwisata

Pariwisata merupakan kegiatan industri yang dilakukan oleh banyak pihak. Pihak-pihak tersebut adalah para pelaku industri pariwisata dan juga wisatawan sebagai konsumen. Menurut [Ismayanti \(2010:2\)](#) Wisatawan adalah actor dalam kegiatan wisata, berwisata menjadi sebuah pengalaman manusia untuk menikmati, mengantisipasi dan mengingatkan masa-masa di dalam kehidupan.

Sedangkan definisi pariwisata menurut WTO (dalam [Ismayanti, 2010:4](#)) *“tourism is the activities of persons travelling to and staying in places outside their is the activities for not more than one consecutive year for leisure, business, and other purposes”* pengertian tersebut dapat diartikan pariwisata merupakan aktivitas yang dilakukan oleh orang-orang yang melakukan kegiatan wisata untuk

mengunjungi dan menetap di luar lingkungan asal orang tersebut untuk sementara waktu dan untuk kebutuhan kesenangan, bisnis, dan kebutuhan lain. Berdasarkan beberapa pengertian pariwisata yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dari daerah asal menuju daerah tujuan yang baru dan bersifat sementara. Menurut [ismayanti \(2010: 19\)](#) macam –macam daya tarik wisata dibagi menjadi: Daya tarik wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa

Yang berwujud keadaan alam, serta flora dan fauna. Daya tarik alam merupakan daya tarik alami yang telah ada dengan sendirinya tanpa campur tangan manusia.

Data tarik hasil karya manusia

Berwujud museum, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni budaya, dan tempat hiburan. Daya tarik buatan manusia bisa juga merupakan

perpaduan buatan manusia dan keadaan alami, seperti wisata agro, wisata baru. Berdasarkan jenis-jenis daya tarik wisata di atas, dapat disimpulkan bahwa wisatawan melakukan kegiatan wisata sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Dengan demikian suatu industri pariwisata harus mengetahui daya kegiatan wisata akan menguntungkan berbagai pihak. Selain keinginan dan kebutuhan wisatawan dapat terpuaskan, industri pariwisata pun akan mendapatkan keuntungan yang besar dari kepuasan wisatawan tersebut.

Sedangkan menurut Sugiyama (2010) Destinasi Wisata (DW) adalah daerah tujuan wisata (DTW) yang merupakan campuran dari beberapa komponen kepariwisataan yang dikunjungi wisatawan dengan waktu kunjungan minimal 24 jam. Secara struktur destinasi wisata (DW) di dalamnya meliputi beberapa satuan kawasan wisata (SKW). Sedangkan dalam setiap SKW itu mencakup kumpulan dari sejumlah kawasan wisata (KW). Adapun sebuah KW didalamnya meliputi beragam atraksi wisata (AW) yang juga disebut objek dan daya tarik wisata (ODTW).

Menurut [Irawan \(2010:11\)](#), untuk memperjelas tentang pariwisata, ia menjabarkan kata-kata yang berkaitan dengan kepariwisataan sebagai berikut; wisata yaitu perjalanan, *Travel* (eng). Pariwisata yaitu perjalanan yang dilakukan dari satu tempat ke tempat lain, *tour*(eng). Wisatawan yaitu orang yang melakukan perjalanan *Travelers* (eng) .dan kepariwisataan adalah hal-hal yang berhubungan dengan pariwisata, *Tourism*(eng).

Kawasan wisata bisa juga dikategorikan sebagai Objek Wisata. Sesuai dengan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Pariwisata, secara normatif memberikan batasan, bahwa Pariwisata adalah

berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Dalam upaya mendukung pembangunan fasilitas penunjang pariwisata di tiap kawasan pariwisata nasional dan pelaksanaan kebijakan di bidang pembangunan, perintisan daya tarik wisata dalam rangka pertumbuhan destinasi pariwisata nasional dan pengembangan daerah serta peningkatan kualitas daya saing pariwisata, Kementerian Pariwisata memiliki andil penuh dalam pembangunan kawasan yang memiliki daya tarik wisata.

Karakteristik dan keunikan suatu daya tarik wisata adalah ciri khas yang dimiliki oleh sebuah objek wisata yang menjadi tujuan utama wisatawan untuk menikmatinya dan sebagai pembeda dengan Objek wisata yang lainnya. Kata kuliner itu sendiri diadopsi dari istilah dalam bahasa inggris *Culinary*. Pengertian tentang kuliner sebagai berikut :

“the world culinary derives from the latin word culinary, meaning kitchen. It is commonly used as reference to things related to cooking or the culinary profession. The culinary profession is cooking or preparing food as a profession, i.e.chefs, restaurant management, dieticians, nutritionist, etc.”

(http://en.wikipedia.org/wiki/Culinary_profession diakses pada 22 November 2011, 21.05 wib)

Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:5) berpendapat bahwa, “hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan

perjalanan dan mampu membayar dengan yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Standar Operasional Prosedur.

Pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur)

Menurut [Atmoko \(2011: 17\)](#) suatu prosedur atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan tatacara atau tahapan yang dilakuka dan yang harus dilalui untuk menyesuaikan suatu proses kerja tertentu.

Tujuan SOP (Standar Operasional Prosedur), menurut Puji Indah (2014 : 30):

Agar petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas, pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja, agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi, memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait, melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas/pegawai dari mala praktik atau kesalahan administrasi lainnya.

Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

Fungsi SOP (Standar Operasional Prosedur)

Sedangkan fungsi SOP (Standar Operasional Prosedur) itu sendiri menurut [Indah Puji \(2014 : 35\)](#) adalah : “Memperlancar petugas/pegawai atau tim atau unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui

dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak, mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja, sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.”

Kapan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Kapan SOP (Standar Operasional Prosedur) diperlukan menurut Puji Indah (2014 : 37) : “SOP (Standar Operasional Prosedur) harus sudah ada sebelum suatu pekerjaan dilakukan, SOP (Standar Operasional Prosedur) digunakan untuk menilai apakah pekerjaan tersebut sudah dilakukan dengan baik atau tidak, uji SOP (Standar Operasional Prosedur) sebelum dijalankan, lakukan revisi jika ada perubahan langkah kerja yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja.

Keuntungan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur)

Keuntungan SOP (Standar Operasional Prosedur) menurut Puji Indah (2014 : 39) : SOP (Standar Operasional Prosedur) yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten, para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan, SOP (Standar Operasional Prosedur) juga bisa dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar- standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh- sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan.

Menurut Parasuraman dalam Rusdiana (2013) bahwa kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Kepuasan pelanggan menurut [Umar \(2015: 65\)](#) adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang di terima dan harapannya. Seorang pelanggan ,jika merasa puas dengan nilai yang di berikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan waktu yang lama.

Menurut Waryono (2014: 16) tugas utama seorang pramusaji adalah memberikan pelayanan kepada tamu yang akan minum dan makan. Di samping tugas utama diatas, juga harus melaksanakan yang berhubungan dengan tugas utama tersebut : mempersiapkan *service equipment*, melaksanakan table set up dan clear up, menjalankan *step to customer* dengan baik, memastikan tamu yang datang dalam keadaan nyaman dan senang, mengondisikan area sekitar tamu selalu bersih aman

Selain itu juga harus bertanggung jawab atas kebersihan, keselamatan, dan keamanan atas dirinya dan tempat kerjanya. Tanggung jawab yang lain seperti : bertanggung jawab terhadap *head waiter* atau *captaint.*, bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian area kerja. bertanggung jawab atas investasi peralatan dan perlengkapan pelayanan.

Sedangkan menurut [Michael Leboeuf \(2010:58-65\)](#) ada beberapa langkah penting untuk membentuk citra pelayanan berkualitas tinggi di benak pelanggan, sebagai berikut : kembangkan profil pelanggan, pandanglah bisnis anda melalui kacamata pelanggan, gunakanlah masalah yang timbul sebagai

kesempatan untuk menunjukkan betapa hebatnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan anda, kembangkanlah hubungan yang unik dengan pelanggan dan perlakukanlah setiap pelanggan sebagai yang khusus, peliharalah hubungan dan berikanlah berbagai informasi kepada mereka, ingatlah bahwa pelayanan yang baik itu sebenarnya sebagian besar adalah seni pertunjukan.

Jasa adalah aktivitas atau produk yang tak berwujud yang ditawarkan untuk dijual

[Wiyasha \(2010:5\)](#) “hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya”. Pengklasifikasian hotel menurut [Wiyasha \(2010: 5\)](#) “bertujuan untuk menciptakan persaingan bisnis yang sehat, memberikan panduan bagi tamu tentang harga dan fasilitas serta layanan yang diberikan oleh hotel pada klasifikasi tertentu, memberikan panduan bagi para pemilik modal jika hendak berbisnis pada satu klasifikasi hotel.

Untuk meningkatkan persaingan dalam hal kualitas, pelayanan harga, promosi dan hal-hal penting dalam sebuah layanan penyedia jas, perusahaan atau sebuah industri, diperlukan suatu perhatian khusus dari penyedia jasa atau layanan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Untuk memenangkan persaingan tersebut penyedia jasa, perusahaan, atau industri harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, oleh karena itu untuk meningkatkan pasar maka diperlukan konsumen atau pelanggan, karena penentu baik atau buruknya kinerja suatu layanan yang disediakan oleh penyedia jasa adalah konsumen atau pelanggan. Konsumen atau pelanggan yang terpuaskan dapat memberikan hasil positif untuk kemajuan suatu penyedia jasa,

perusahaan, dan sebuah industri yang dalam hal ini adalah industri pariwisata.

Agar pelanggan dapat terpuaskan menurut [Supranto \(2011\)](#), penyediaan jasa harus tau hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen atau pelanggan, dengan begitu penyedia jasa akan dapat menghasilkan kinerja (*performance*) yang sebaik mungkin untuk dapat memuaskan pelanggan. Oleh sebab itu diperlukan lah "*importance performance analisis*" untuk mengetahui sampai sejauh mana kinerja sebuah perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan apa yang diharapkan dari konsumen atau pelanggan.

Bakery

Banyak orang menyebut *bakery* adalah roti. Roti adalah salah satu produk bakery yang sangat dikenal masyarakat. Produk *bakery* adalah produk makanan yang bahan utamanya adalah tepung (kebanyakan tepung terigu) dan dalam pengolahannya melibatkan proses pemanggangan. Kue sendiri ada yang dibuat melalui pemanggangan ada yang tidak. Produk bakery contohnya adalah roti (*bread*), pie, bagel, *pastry*, *cake*, dan *cup cake*, biskuit, kue kering (*cookies*), *crackers*, *muffin*, *rolls*, donat, dan produk lain yang dibuat oleh tukang roti.

Produk *bakery* merupakan salah satu jenis makanan yang paling banyak dikonsumsi di dunia. *Cake* adalah salah satu produk bakery yang dikenali oleh konsumen sebagai produk sponge dengan karakteristik organoleptik yang diinginkan ([Matsakidou et al., 2010](#)).

Peralatan dalam sebuah dapur sangat dibutuhkan keberadaannya untuk menunjang kegiatan proses produksi, dalam kamus bahasa Indonesia (2013:27): "Alat adalah benda yang

digunakan untuk mengerjakan sesuatu". Maka peralatan sangat dibutuhkan seseorang untuk membantu melakukan pekerjaannya.

Dalam kegiatan operasional di suatu hotel akan berjalan dengan baik apabila hotel tersebut memiliki peralatan dapur yang lengkap dan dalam kondisi yang memadai. Selain itu suatu Hotel yang memiliki peralatan dapur yang lengkap akan memberikan pengaruh kinerja kerja juga para karyawan yang bekerja, menurut [Minantyo \(2011:21\)](#) bahwa : " Dapur yang baik dengan perlengkapan yang sempurna akan memberikan suasana gembira dan menambah gairah kerja pada setiap orang yang bekerja".

Pengawasan dalam peralatan juga harus dilakukan oleh seorang supervisor di pastry dan bakery departemen yang bekerja di dapur tersebut agar peralatan yang berada di departemen *pastry* dan *bakery* tidak hilang dan tidak rusak, sehingga tidak akan mengganggu kegiatan proses produksi. Seperti dijelaskan oleh [Bartono \(2010:72\)](#): Tugas *Supervisor* adalah mengawasi pemakaian alat-alat operasional itu agar dapat berfungsi dengan baik dan menghasilkan yang terbaik".

Peralatan dapur di hotel di kelompokkan menjadi dua yaitu, *kitchen utensil* dan *kitchen equipment*. Menurut [Minantyo \(2011:23\)](#): bahwa : "*kitchen Equipment* atau Perlengkapan besar adalah perlengkapan ini dalam keadaan besar, berat, dan tidak bisa dipindah-pindahkan, baik yang bersifat mekanikal, elektronikal, maupun non mekanikal dan non elektronikal. Contohnya: *dishwashing machine*, *stove*, *microwave*, *ovel*, *grill* , *freezer* , *refrigerator*, *salamander*, dan *working table*".

Metode Penelitian

Metode Observasi

Cara untuk memperoleh data dengan mengamati secara langsung ke lokasi objek – objek penelitian. Menurut [Prof. Dr. Bimo walgito](#) metode observasi adalah suatu penelitian yang dijalankan secara sistematis dan disengaja diadakan dengan menggunakan alat indra (terutama sekali mata) berdasarkan kejadian-kejadian yang langsung ditangkap pada waktu kejadian berlangsung. Pengamatan ini dimaksudkan untuk melihat langsung seberapa banyak pelanggan datang dan puas setelah berkunjung ke Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya setiap harinya. Hal –hal yang diamati meliputi : (1) Berapa orang yang datang ke Toko Deli, (2) Roti apa yang sering di pesan, (3) Seberapa sering pelanggan setia datang.

Metode Interview

Menurut Esterberg dan [Sugiyono \(2015:72\)](#) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara Tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topic tertentu. Cara memperoleh data dengan mewawancarai pelanggan yang datang untuk memperoleh informasi apakah puas terhadap kunjungan di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya.

Metode Studi Pustaka

Cara mengumpulkan data dengan membaca buku referensi atau literatur tentang tugas dan tanggung jawab bagian di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya.

Dokumentasi

Menurut [Sugiyono \(2013: 240\)](#). Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk

tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan : Life Histories), biografi, peraturan ataupun kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup , sketsa dan lain-lain.

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Kepuasan Pelanggan Di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

Meningkatkan kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh dua factor yaitu, adanya variasi dalam menu Pastry dan Bakery serta kualitas produk yang dihasilkan . produk – produk yang dihasilkan *Pastry* dan *Bakery Section* disesuaikan berdasarkan Standart yang telah ditentukan. Untuk bagian *Pastry*, ruang lingkup kegiatan dan tanggung jawabnya menyediakan macam *cake, dessert , snack, ice cream, cookies*, dan jajan pasar. Sedangkan Produk *Bakery section* bagian dari *Pastry* yang bertanggung jawab pada pembuatan *Bread , Danish, Croissant* dan produk-produk yang lain dan disajikan setelah di oven , pada *Bakery* setelah proses cooking masih diperlukan penanganan lagi seperti memberi rasa dan tampilan sesuai dengan keperluan. Seperti *bread* untuk *breakfast , ala carte* dan produk yang dibuat untuk di jual kembali . Produk yang dihasilkan *Pastry* dan *Bakery Section* Hotel Majapahit Surabaya terdiri atas kepuasan tamu yang di motivasi oleh beberapa hal, diantaranya adalah : Jenis makanan yang sesuai dengan nominal uang yang dikeluarkan dengan asumsi semakin tinggi harga makanan akan semakin baik kualitasnya, rasa makanan sesuai dengan selera yang dikehendaki, pelayanan yang cepat, tepat, sopan dan ramah akan membuat tamu merasa nyaman, Hygiene dan kualitas *Pastry* dan *Bakery* sangat di utaman, produk *Bakery* yang diminati banyak pengunjung adalah Roti sisir sehingga dari tahun ke tahun Hotel tetap menjaga cita rasa roti untuk tetap sama,

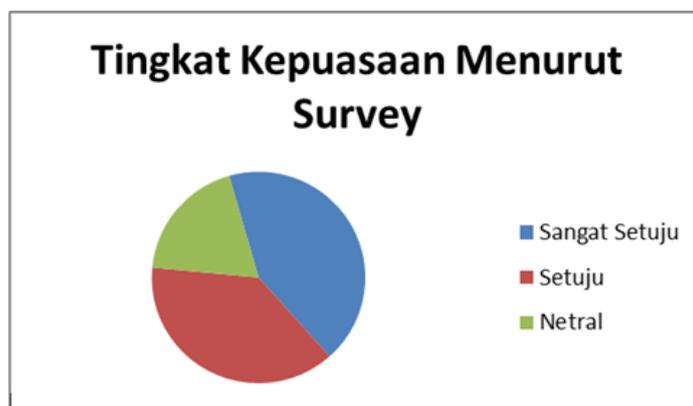
apapun keinginan Pelanggan terhadap *décor Bakery* dan *Pastry* akan di penuhi, memberikan diskon 25 % disetiap jam 19.00 untuk pelangan, memberikan diskon 10% untuk *member Accor*, memberikan *welcome snack* kepada tamu setiap *check –in* di Hotel Majapahit setiap hari besar seperti Natal , Valentine , dan di bulan agustus, untuk pengantaran *cake* atau *parsel* akan diberi *free delivery* dengan ketentuan radius 12km dari Hotel Majapahit, selebihnya akan dikenakan biaya Rp.50.000 untuk wilayah Surabaya dan Rp. 150.000 untuk wilayah luar Surabaya, setiap member *accor* yang berulang tahun dan sedang berada di Hotel Majapahit akan mendapatkan *free cake* dan *décor* ulang tahun.

Definisi Seorang ahli menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Hasil angket yang disebar dan diisi oleh pengunjung Toko Deli yang

berada di Grand City Mall Surabaya pada 03 April 2020. Menunjukkan bahwa Konsumen dari Toko Deli merasa puas dikarenakan staf sangat menjunjung tinggi Standar Pelayanan dan menerima saran-saran dari konsumen sehingga Pelanggan dari Toko Deli selalu merasa puas. dan Toko Deli Hotel Majapahit selalu menjaga mutu roti agar selalu tetap baik untuk pengunjung Dan Toko Deli membuat penelitian survai baik melalui Telfon, Social Media, seperti Facebook , Instagram , Whatsapp dan lain sebagainya dan dengan Wawancara langsung dengan Konsumen. Toko Deli memperoleh tanggapan dan umpan baik secara langsung dari pelanggan juga memberikan Tanda Positif bahwa Toko Deli menaruh perhatian terhadap para Pelanggannya. Untuk harga Roti di Toko Deli menetapkan harga yang Relative murah Standar Toko Roti pada umumnya dan tidak ada biaya tambahan seperti, Permintaan *take away* menggunakan box , Penulisan karakter Kue , Pesanan bentuk Roti, Parkir Area Hotel, dan lain- lain.

Dan berikut Hasil Survey pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di Toko Deli :



Bagan Tingkat Kepuasan Menurut Survey pada Tanggal 03 April 2020 (Sumber : Toko Deli Grand City mall Surabaya)

Dari grafik di atas bisa diketahui bahwa terjadi peningkatan kepuasan pelanggan. Terbukti dari survey dengan menggunakan Metode pengumpulan data dengan cara membagikan angket yang berisi tentang Pertanyaan-

pertanyaan yang menyangkut kepuasan pelanggan seperti kepuasan dengan Rasa Roti, Harga , Keramahaan Pelayanan , menginginkan variasi Roti baru, dan peminatan untuk kembali

membeli produk Roti Hotel Majapahit Surabaya. Narasumber : Penulis

Produk Bakery Yang Di Jual Di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

Pastry atau Patiseri merupakan sebuah salah satu Pengetahuan didalam sebuah Pengolahan dan Penyajian makanan, terutama pada proses serta sekarang pada berbagai jenis kue. Patiseri tersebut berasal dari bahasa Prancis yakni “ Patisserie “ yang memiliki arti kue – kue. Oleh karena itu Patiseri atau Pastry ini dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari mengenai seluk beluk kue- kue continental baik itu oriental serta juga kue Indonesia, mulai dari persiapan, pengolahan sampai pada presentasi.

Perbedaan kue continental dengan kue oriental salah satunya terletak pada lemak yang digunakan. Kue kontinental pada umumnya menggunakan lemak padat seperti, Margarine, Mentega dan Shortening. Kue oriental pada umumnya menggunakan lemak cair, seperti santan dan minyak.

Menurut perbedaan bahan dasar dan teksturnya, pastry dapat di kelompokkan menjadi beberapa macam antara lain :

Cream & Sauce

Adalah yang termasuk kelompok cream misalnya *Pastry* atau *custara cream*, *butter cream*. Sedangkan yang termasuk kelompok *sauce* misalnya *vanilla sauce*, *chocolate sauce*.

Cakes

Menurut ukuran bentuk dan bahan dasar yang digunakan *cake* dapat di bedakan menjadi *small cake*, *large cake* dan *gateux*

Sweet

Istilah *sweet* secara luas melengkapi Produk - produk seperti pudding, pancake , ice cream. Yang semuanya di sajikan sebagai makanan penutup.

Sumber

website:

<https://pendidikan.co.id/pengertian-pastry-jenis-dan-ruang-lingkup-menurut-para-ahli/>

Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya menyediakan aneka Roti , Cake , Cookies dan ala carte. Sebagai berikut :



Gambar aneka jenis Cake di Toko Deli Hotel Majapahit

Ala carte

Pisang goreng, *warm chocolate*, *creme brulle*, ice cream Majapahit, apple strudle, *panacotta*, *green tea*



Gambar contoh ala carte di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

Cake

Opera, *tiramisu*, *sacher*, *red velvet*, *royal cake*, *baked cheese*, *truffle*, *rainbow*, *mochalatte*, *brownies*, *cheese brownies*



Gambar aneka Cake yang ada di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

Bread

Roti Sisir, Pafa Bread, Choco Lava, Choco Tiramisu, Choco Polo, Banana Choco, Banana Plain, Banana Cheese, Plain Croissant, Choco Croissant, Cheese Croissant, Almond Croissant, Roti Abon, Muffin Chocolate, Pizza Bread, Sweet Puff Pizza, Mini Bread, Roti Sobek, Doughnut, Chicken Curry Bread, Beef Bread, Quiche, Durian Bread, Blueberry bread



Gambar aneka roti di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

Cookies

Castengel Cookies, Peanut Cookies, Diamond Cookies, Nastar Cookies, Macaroon



Gambar aneka macaroon di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

Macam - macam Pie, Longan Pie, Fruit Tarlet, Apple Pie



Gambar aneka Pie di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

Snack

Cheese Stick, Cheese Chocolate Stick
Macam-macam Hard Roll
Hard Roll L, Gandum, Plain, Sereal



Gambar aneka Hard roll di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya

Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya memiliki Roti *Best Seller* yang selalu diminati banyak pelanggan yaitu Roti sisir Hotel Majapahit



Gambar Roti Sisir Hotel Majapahit

Resep :

Tepung Terigu Protein Tinggi, Gula pasir, Ragi instan, Susu bubuk, Telur, Mentega, Garam

Olesan :

Mentega, Margarine, Gula, Keju, Coklat meses



Gambar décor Roti Sisir

Roti Sisir Hotel Majapahit sendiri memiliki harga jual sebagai berikut : Di outlet Toko Deli Hotel Majapahit : Rp.

36.000, di outlet Toko Deli Grand City Mall Surabaya : Rp. 17.000

Dan produk kedua *Best Seller* dari Toko Deli Hotel Majapahit yang diminati banyak pengunjung adalah *Quiche Chesse* dan *Beef*



Gambar 19 Quiche

Resep :

Cream saus Quiche :

Garam, Papper, Tepung segitiga, *Fresh milk*, *Fresh crea*, Telur

Quiche dough :

Tepung cakra, *Butter*, Garam, *Black papper*, Air

Filling beef Quiche :

Smoked beef, Bawang Bombay atau onion, *Cheese Cheddar* dan *Cheese Mozzarella*

Berikut gambar suasana Outlet Toko Deli yang ada di Hotel Majapahit Surabaya



Gambar 20. Suasana Toko Deli di Hotel Majapahit Surabaya

Kesimpulan

Pada Bab ini penulis akan memberikan kesimpulan saat melakukan penelitian di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya. Kesimpulan dari bab ini merupakan hasil analisis dari data – data yang di dapat dari pokok –pokok bahasan yang penulis sebutkan pada bagian sebelumnya. Selain kesimpulan dari bab ini penulis juga akan memberikan serangkaian saran agar usaha memuaskan keinginan pelanggan untuk selalu membeli produk di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya dapat dilakukan secara optimal.

Setelah melihat masalah – masalah di atas dan berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya Penulis menentukan faktor – factor yang saling berkaitan pada bab sebelumnya yaitu : Peran *Food and Beverage* di Hotel sangat penting karena meningkatkan Income penjualan kamar Hotel, pelaksanaan pengelola dan tanggung jawab sesuai dengan Standar Operasional Procedur (SOP) sudah di lakukan dengan baik, kondisi Peralatan harus dalam keadaan yang baik dan telah dilakukan upaya dalam memelihara peralatan tersebut, menerima Permintaan dan Saran dari Pengunjung untuk meningkatkan jalinan atau kerjasama agar dalam pemecanahan masalah dapat diatasi, pekerjaan yang di lakukan pengelola sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan selalu mengutamakan keinginan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Agus, Sulastiyon (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Bandung*. Alfabeta.
- Atmoko Tjipto, 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad. Bandung.
- Badan Pusat Statistik. 2015. *Pendapatan Sektor Pariwisata*. Jakarta (ID): Badan Pusat Statistik.
- Bandung: Penerbit Ruang Kata Imprint Kawan Pustaka.
- Bartono dan ruffino. (2010). *Hotel Supervision*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamidi, (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Malang: UMM Press.
- Herry, Handoko. <http://kupastuntasroti/harryhandoko.blog/12/8/2011>. Diakses pada 12 Agustus 2011.
- Indah Puji Hartatik. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta : Laksana.
- Irawan, Koko. (2010). *Potensi Obyek Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata*. Yogyakarta: Kertas Karya.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta (ID): Grasindo.
- Kusuma ,A.J. (2016). *Arkeologi Resort di kawasan wisata candi gedong. Sogo Bandungan*.
- Matsakidou A., G. Blekas, dan A. Paraskevopoulou. (2010). *Aroma and Physical Characteristics of Cakes Prepared by Replacing Margarine with Extra Virgin Olive Oil. LWT-Food Science and Technology*, 43:949-957.
- Michael Leboeuf. (2010). *Rahasia Sukses Bisnis Sepanjang Masa*.
- Minantyo, Hari. (2011). *Dasar-Dasar Pengolahan Makanan (Food Product Fundamental)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Prof.Dr.Bimo, Walgito. *Pengantar Psikologi Umum*. Penerbit: Andy Yogyakarta.
- Ridwan ,Mohammad. (2012). *Perencanaan Pariwisata dan Pengembangan Pariwisata*. Medan Polonia: PT. Sofimedia.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat, Penerbit: PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Umar. (2015). *Pengertian Kepuasan pelanggan*. Diambil dari: http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan_12.html.
- Wahya, M. Dkk. (2013). *Kamus Bahasa Indonesia (cetakan kedua)*.
- Wiyasha BM. (2010). *Akuntansi Perhotelan "Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industri, CV*. Andi Offset Yogyakarta.
- http://en.wikipedia.org/wiki/Culinary_profession diakses pada 22 November 2011, 21.05 wib.