

Penerapan Kontrol Kualitas Produk Roti (*Bread*) di *Pastry Section* Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya

Cindi Fatikha Maulidia*, Niken Purwidiani, Lilis Sulandari, Nugrahani Astuti

Program Studi Tata Boga, Universitas Negeri Surabaya, Jl. Ketintang, Ketintang,
Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia 60231

*Penulis korespondensi: cindifatikha.21030@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *This study aims to gain an in-depth understanding of the implementation of bread product quality control in the Pastry Section of Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya, covering four main aspects: raw materials, production process, storage, and presentation. Furthermore, this study focuses on understanding the Standard Operating Procedures (SOPs) for bread production operations and the level of implementation of these SOPs in daily work practices. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through direct field observation, interviews with pastry section staff, and documentation related to bread production activities. The results show that bread product quality control is carried out comprehensively. In the initial stage, raw material selection is carried out strictly to ensure quality, freshness, and food safety. The production process is carried out according to standard procedures, paying attention to equipment cleanliness, processing techniques, and timeliness, resulting in products that are consistent in taste and texture. The storage stage is also carried out hygienically with a system for arranging ingredients and finished products that pay attention to temperature, humidity, and cleanliness of the storage room. In the final stage, bread is served with good aesthetic standards while maintaining food safety aspects, thus adding value to the hotel guest experience. The bread production operational SOP has been systematically developed and serves as an important reference for all pastry section employees in carrying out their daily tasks. Employee compliance with the SOP is high, although challenges remain, such as limited trainee skills and delays in raw material supplies from suppliers. These challenges can usually be overcome through direct supervision, internal training, and good communication with material suppliers. Overall, the implementation of quality control and bread production SOPs at Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya has been running smoothly and consistently.*

Keywords: *Bread; Harris Hotel; Pastry; Quality Control; SOP.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam bagaimana penerapan kontrol kualitas produk roti di Pastry Section Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya, yang mencakup empat aspek utama, yaitu bahan baku, proses produksi, penyimpanan, dan penyajian. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) operasional produksi roti serta bagaimana tingkat penerapan SOP tersebut dalam praktik kerja sehari-hari. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan staf pastry section, serta dokumentasi terkait kegiatan produksi roti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrol kualitas produk roti dilakukan secara komprehensif. Pada tahap awal, pemilihan bahan baku dilakukan dengan ketat untuk memastikan kualitas, kesegaran, serta keamanan pangan. Proses produksi dilaksanakan sesuai prosedur baku dengan memperhatikan kebersihan peralatan, teknik pengolahan, serta ketepatan waktu, sehingga menghasilkan produk yang konsisten dalam rasa dan tekstur. Tahap penyimpanan juga dijalankan secara higienis dengan sistem penyusunan bahan dan produk jadi yang memperhatikan suhu, kelembaban, dan kebersihan ruang penyimpanan. Pada tahap akhir, penyajian roti dilakukan dengan standar estetika yang baik serta tetap menjaga aspek keamanan pangan sehingga mampu memberikan nilai tambah pada pengalaman tamu hotel. SOP operasional produksi roti telah tersusun secara sistematis dan menjadi acuan penting bagi seluruh karyawan pastry section dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP tergolong tinggi, meskipun masih terdapat kendala yang ditemui, seperti keterbatasan keterampilan trainee serta keterlambatan pasokan bahan baku dari pemasok. Kendala tersebut biasanya dapat diatasi melalui supervisi langsung, pelatihan internal, serta komunikasi yang baik dengan pihak penyedia bahan. Secara keseluruhan, penerapan kontrol kualitas dan SOP produksi roti di Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya telah berjalan dengan baik dan konsisten.

Kata kunci: Harris Hotel; Kontrol Kualitas; Pastry; Roti; SOP.

1. PENDAHULUAN

Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya yang merupakan hotel bintang 4 yang berlokasi strategis di Jl. Mayjen HR. Muhammad No 2A, Putat Gede, Kecamatan Sukomangunggal, Surabaya, Jawa Timur. Sebagaimana dengan hotel yang lain, Harris hotel & Conventions juga memiliki bagian pelayanan makanan dan minuman yaitu departemen *Food & Beverage*. *Food & Beverage* adalah departemen yang bertugas atau mengolah, memproduksi, dan menyajikan makanan serta minuman untuk keperluan tamu, baik dalam kamar, *restaurant*, dan sebagainya (Arief, 2019).

Food & Beverage terbagi menjadi 2 bagian yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Product*. Salah satu bagian dalam departemen *Food & Beverage product* yaitu *pastry section*, yang mana ketika penulis magang ditempatkan di *pastry section*. *Pastry Section* adalah salah satu bagian yang bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyediaan berbagai produk *pastry* seperti kue (*cake*), roti (*bread*), makanan penutup (*dessert*), dan makanan ringan (*snack*) untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel dalam berbagai acara (*event*) seperti *Breakfast*, *Lunch*, *Dinner*, serta *event* khusus seperti *wedding*, *birthday*, *new year*, *iftar*, *meeting* dan *event* lainnya.

Salah satu produk yang selalu diproduksi rutin setiap hari di *pastry section* adalah produk roti (*bread*). Produk roti yang diproduksi akan digunakan untuk melayani keperluan *breakfast*, penjualan dalam *lobby lounge*, maupun menu dalam acara khusus. Produk roti yang diperlukan untuk *breakfast* adalah *toast bread*, *sweet bread*, *soft roll*, *danish pastry*, *croissant*, donat. Dalam *lobby lounge* produk roti (*bread*) yang dijual adalah *sweet bread*, donat, *danis pastry*, *croissant*, *muffin*. Oleh karena itu roti (*bread*) adalah produk yang sering di produksi bahkan hampir setiap hari.

Pastry section di Harris Hotel & Conventions menjaga kualitas produk roti (*bread*) dengan menggunakan metode (*fresh from the oven*), roti yang akan dikeluarkan besok untuk keperluan *breakfast*, serta penjualan di *lobby lounge* akan diproduksi di malam harinya. Sehingga roti (*bread*) tersebut tidak lebih dari 24 jam tersimpan dalam wadah penyimpanan. Setelah *breakfast* selesai produk roti tidak akan dipakai lagi untuk *breakfast* besok pagi, namun roti sisa *breakfast* akan disimpan dalam wadah tertutup dan akan digunakan atau diolah menjadi *bread butter pudding* atau pudding roti. Hal ini dilakukan untuk menjaga kualitas roti (*bread*) tetap terjaga kelembutannya, karena setiap roti yang telah dikeluarkan di *breakfast* akan berubah menjadi kering dan keras karena terkena angin.

Produksi roti (*bread*) di *pastry section* untuk keperluan *breakfast* dibuat sesuai dengan banyaknya jumlah tamu yang menginap di hari itu. Setiap harinya produksi roti (*bread*) tidak selalu stabil jumlahnya. Oleh karena itu, *pastry section* Harris Hotel membutuhkan kerja sama dengan departement lain untuk produksi jumlah roti. Pembuatan roti (*bread*) tidak bisa diproduksi secara mendadak, mengingat proses pembuatan roti itu memerlukan beberapa tahapan penting dari mulai penimbangan, pengadukan menjadi adonan, fermentasi, pembentukan, *proofing*, hingga pemanggangan dan sebagainya. Dengan begitu banyak tahapan, tentunya waktu yang dibutuhkan dalam setiap tahapan juga berbeda-beda tergantung banyaknya jumlah produksi. Oleh karena itu, sangat penting untuk menerapkan sistem kontrol kualitas dalam, setiap produksi roti (*bread*) agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan standar.

Kontrol kualitas ini dapat dilihat dari segala aspek seperti pemilihan bahan baku terbaik, teknik pengolahan yang tepat, pengaturan suhu pemanggangan yang optimal, hingga prosedur penyimpanan yang sesuai. Setiap tahapan tersebut memiliki peran penting untuk mendapatkan bentuk, tekstur, rasa, aroma, serta daya tahan produk roti. Jika terjadi kesalahan dalam salah satu tahapan, maka kualitas yang produk yang dihasilkan bisa menurun dan memengaruhi pengalaman kuliner dari tamu hotel.

Kualitas kontrol yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan tamu, tetapi juga pada reputasi hotel secara keseluruhan. Produk *bakery* yang tidak memenuhi standar dapat mengurangi tingkat kepuasan tamu dan berdampak pada citra hotel. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk terus meningkatkan sistem kontrol kualitas melalui inovasi dalam teknik produksi, peningkatan keterampilan staf, serta penggunaan teknologi yang lebih modern dalam proses pembuatan roti.

Dalam kesempatan kali ini penulis melakukan penelitian dengan judul “penerapan kontrol kualitas produk roti (*bread*) di *pastry section* Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya. Penelitian ini dilatar belakangi oleh beberapa produk yang mengalami kegagalan atau tidak sesuai dengan standar saat proses produksi berlangsung. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana operasional produk roti (*bread*) dan kontrol kualitas yang diterapkan dalam pembuatan produk roti (*bread*) di *pastry section* Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya.

2. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Roti

Menurut Sukawati (2019) Roti merupakan salah satu produk pangan yang umumnya dibuat dari campuran tepung, terigu protein tinggi, yakni 12 – 13 (*hard flour*), dan air yang difermentasi dengan bantuan ragi atau bahan pengembang lainnya yang diproses melalui beberapa tahapan seperti fermentasi, pencetakan dan pemanggangan.

Secara teknis, roti termasuk dalam kelompok makanan hasil olahan adonan (*dough*) yang mengalami proses fermentasi biologis. Proses ini menghasilkan gas karbon dioksida yang terperangkap dalam jaringan gluten dari tepung terigu, sehingga menyebabkan adonan mengembang dan menghasilkan tekstur yang empuk setelah dipanggang. Karakteristik inilah yang membedakan roti dari produk sejenis seperti kue atau biskuit yang lebih padat karena tidak melalui fermentasi atau menggunakan bahan pengembang kimia. Pengembangan roti yang mengandung serat tinggi, probiotik, atau bahan alami lainnya merupakan tren dalam *industry* pangan modern seiring dengan meningkatnya kesadaran konsumen terhadap kesehatan (Winarno, 2004).

Pengertian Kontrol Kualitas Roti (Bread)

Menurut Adiningtiah et al (2022) Kontrol kualitas produk merupakan aspek penting dalam proses produksi makanan, terutama untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar yang ditetapkan termasuk dalam pembuatan roti di *pastry section* hotel. Kualitas adalah salah satu faktor yang penting dalam keputusan pembelian konsumen, sehingga dapat dilihat bahwa peningkatan kualitas makanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, jadi akan lebih baik jika dapat meningkatkan kualitas makanan sebagai dasar strategi pemasaran (Rahmawati, 2022).

Pengertian SOP dalam Produksi Roti

SOP adalah dokumen yang berisi instruksi tertulis yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu proses atau prosedur pembuatan suatu produk. Dalam konteks roti, SOP bertujuan untuk memastikan konsistensi, efisiensi, dan kualitas produk yang dihasilkan. Menurut SNI (Standar Nasional Indonesia) 01-2973-1992 tentang roti, SOP harus mencakup semua aspek dari proses produksi, mulai dari pemilihan bahan baku hingga penyimpanan produk akhir dengan tujuan untuk menjaga kualitas dan konsistensi produk.

Pengertian Pastry Section

Pastry atau *patiseri* merupakan 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 *patiseri* diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kue *continental*, *oriental* maupun kue Indonesia mulai dari persiapan, pengolahan sampai pada penyajian (Putri, 2017).

Pastry section merupakan *section* atau divisi di bawah naungan *main kitchen* yang bertanggung jawab menangani berbagai *event-event* hotel seperti *wedding*, *birthday party*, *coffee break*, *breakfast*, *lunch*, *dinner*, dan lain-lain. *Pastry section* merupakan divisi perdapuran yang mengelola pembuatan kue, roti, dan *dessert* (Ryandi & Oda, 2014). Jenis *pastry* pastiseri sendiri terbagi menjadi dua jenis, yaitu kue *oriental* dan kue *continental*. Kue Indonesia merupakan kue *oriental*, sedangkan kue yang termasuk *continental* adalah *yeast product*, *breads*, *cake and icing*, *cookies*, *pastries*, *candy*. Perbedaan antara kue *oriental* dan kue *continental* salah satunya terletak pada lemak yang digunakan (Putri, 2017), yaitu kue *oriental* pada umumnya menggunakan lemak cair seperti santan dan minyak, sedangkan kue *continental* menggunakan lemak padat seperti mentega, margarin dan *shortening*.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pelaksanaan penelitian dilakukan di *Pastry Section* Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya yang merupakan bintang 4 yang berlokasi di jalan HR. Muhamad No. 2A, Putat Gede, Kec. Sukomanunggal, Surabaya, Jawa Timur. Pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama 6 bulan yaitu pada tanggal 8 July 2024 hingga 8 Desember 2024. Data primer terdiri dari hasil wawancara dengan *Chef De Partie*, *Commis*, dan *Casual* reguler yang ada di *pastry section*. Data primer lainnya diperoleh dari hasil observasi langsung terhadap kontrol kualitas produksi roti di *pastry section* Harris Hotel. Data sekunder adalah data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu penerapan kontrol kualitas produk roti (*bread*) di *Pastry Section* Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya. Data sekunder yang diperoleh penulis melalui media perantara dan dokumen kitchen seperti SOP (Standar Operasional Prosedur) pada saat proses produksi, dokumentasi foto kegiatan secara langsung.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kontrol Kualitas Proses Produksi Roti di *Pastry Section* Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya

Kontrol Kualitas bahan baku

Penyimpanan bahan baku kering *pastry* memerlukan perlakuan khusus untuk menjaga kualitas dan kesegaran. Bahan-bahan seperti tepung terigu, gula, dan kacang-kacangan sebaiknya disimpan di wadah kedap udara dan disimpan di tempat yang kering, sejuk, dan memiliki ventilasi yang baik, serta tidak bersentuhan langsung dengan dinding atau lantai. Informan *Casual Regular* “Pengecekan, pencucian, penyimpanan sesuai dengan suhu & ruangan, labeling bahan makanan, peletakan bahan baku secara FIFO & FEFO” hal ini sesuai dengan yang diterapkan pada kitchen dan pastry di Harris Bundaran Satelit Surabaya.

Penyimpanan bahan di pastry Harris Hotel Bundaran Satelit ditempatkan di ruangan khusus bahan baku, yang terbagi menjadi dua, yaitu *dry store* dan *chiller*. *Dry store* digunakan untuk menyimpan semua bahan-bahan kering *pastry* hingga ke kitchen. Suhu ruangan dalam penyimpanan bahan baku di dalam *dry store* yaitu suhu 20°C -18°C. Proses pengambilan bahan dilakukan menggunakan troli oleh anak training kitchen kemudian barang dinaikan ke *commisary* untuk disimpan dengan sistem FEFO (*First Expired First Out*). Kontrol kualitas bahan di Harris Bundaran Satelit meliputi penerimaan bahan dari supplier. Pemilihan supplier merupakan hal penting untuk kontrol kualitas produk yang akan digunakan. Bahan yang baru datang akan dicek sesuai yang dipesan dan kualitas yang diinginkan. Penerimaan bahan baku akan dilihat kualitas bahan yang diterima dan ditentukan kualitasnya dengan cara melihat fisiknya, tanggal kadaluarsanya. Proses ini dilakukan oleh *staff purchasing* atau karyawan pastry yang *incharge*, sesuai dengan pernyataan Informan *Casual Regular* menjawab:

“Setelah bahan baku diterima melalui *staff purchasing*, bahan baku ditempatkan di store masing-masing” Informan *Commis* menjawab

“Pada saat penerimaan barang dari supplier, bahan yang dipesan dicek jumlah dan kualitasnya terlebih dahulu, kemudian barang akan dipick up untuk disimpan di *commisari*”

“Penerimaan bahan baku dari supplier akan selalu dicek terlebih dahulu sebelum serah terima barang, kemudian bahan-bahan yang kotor akan dibersihkan terlebih dahulu sebelum masuk ke *commisari*. Setelah masuk ke *commisari* bahan baku akan dipilah dan disimpan sesuai suhu yang dibutuhkan bahan baku tersebut “

Kontrol kualitas bahan baku hampir sesuai dengan sumber yang ada mulai dari penerimaan, penyimpanan bahan baku. Menanganan dilakukan dua hari sebelum *event* dilaksanakan. Dikatakan hampir sesuai, karena ada beberapa *trainee* yang masih belum

mengerti atau kurang faham dengan kontrol kualitas bahan yang sesuai dengan standart, sedangkan *staff* melakukan hal lain untuk menghemat waktu saat produksi.



Gambar 1. Penyimpanan Bahan Baku.



Gambar 2. Penyimpanan Bahan Baku.

Kontrol kualitas Proses Produksi

Sebelum melakukan produksi, perlu adanya persiapan seperti menimbang bahan. Tujuan nya agar produk berkualitas. Semua bahan yang diperlukan dan pastikan dalam suhu ruang, terutama telur dan mentega. Pada pastry section Harris Hotel Bundaran Satelit Surabaya, proses produksi roti (bread) dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis. Tahap pertama adalah penimbangan bahan, di mana bahan kering seperti tepung terigu, gula, susu bubuk, yeast, dan bread improver dicampur menjadi satu, sedangkan bahan cair berupa telur dan air es juga dicampur tersendiri. Selanjutnya, semua bahan dimasukkan ke dalam mixer dengan kecepatan rendah (kecepatan 1) hingga tercampur merata. Setelah adonan setengah kalis, butter dan garam ditambahkan, kemudian adonan dicek secara berkala dan sesekali diaduk manual agar semua bahan benar-benar tercampur rata. Pengadukan dilanjutkan hingga adonan mencapai tekstur kalis elastis. Setelah itu, adonan ditimbang dan dibagi dengan berat yang sama, kemudian dilakukan proses pembentukan roti sesuai kebutuhan. Tahap berikutnya adalah memasukkan adonan roti ke dalam mesin proofer agar dapat mengembang sempurna sebelum dipanggang. Setelah adonan mengembang, roti dikeluarkan lalu diolesi dengan kuning telur, kemudian dipanggang dalam oven dengan suhu 200°C selama kurang lebih 13 menit. Roti yang telah matang kemudian didinginkan terlebih dahulu di cooling rack agar uap panas menghilang dan roti tidak lembap saat disimpan. Setelah benar-benar dingin, roti dimasukkan

ke dalam wadah penyimpanan tertutup kedap udara dan dilanjutkan dengan proses pelabelan sebagai bagian dari standar penyimpanan produk. Dalam proses ini sebelum pengolahan produk pastikan alat yang akan di gunakan bersih dan kering, proses pengolahan dilakukan dengan urutan memasukkan bahan adonan sesuai standar resep yang di tentukan dan suhu pemangangan yang tepat, yaitu dengan suhu 200 derajat celcius api atas bawah selama 24 menit. Proses produksi roti (*bread*) di haris bundaran satelit sudah dilakukan sesuai dengan standart recipe. Tujuan pemberian urutan tersebut agar tidak terjadinya kesalahan dalam memasukkan bahan, seperti salah satu bahan yang lupa untuk dimasukkan. Standar bahan yang di gunakan pada produk roti. Teknik pencampuran bahan sudah sesuai dengan yang dilaksanakan di *pastry section*, pernyataan ini sesuai dengan informan *Cassual Regular* menjawab:

"iya sudah, staff akan menimbang bahan sesuai standart resep yang ada, agar hasil cake/bread sesuai dengan standart, kita sudah menjalankan resep standart yang ada untuk menghasilkan produk akan terjaga kualitasnya sudah, bahkan kita punya buku recepi yang berguna untuk menstandartkan resep yang ada."

Penyimpanan dan penyajian

Roti yang telah dingin dikemas menggunakan plastik food-grade atau disusun di tray tertutup. Kemasan diberi label tanggal produksi dan waktu kedaluwarsa. Roti yang akan disajikan langsung diletakkan dalam warmer atau bread display. Berdasarkan hasil observasi semua informan menyatakan bahwa penyimpanan disimpan dalam wadah tertutup dan di beri labelling tanggal pembuatan dan tanggal kadaluwarsa. Dalam proses produksi di *pastry section* Harris Hotel pengemasan dan penyimpanan dilakukan tergantung jenis roti. Untuk roti yang akan disajikan, di buat fresh setiap harinya seperti *sweet bread*, *soft roll*, *dinner roll* dan *donut*. Hal ini dikarenakan umur penyimpanan *sweet bread*, *donut*, *dinner roll*, dan *soft roll* hanya memiliki umur simpan sampai 3 hari saja di suhu ruang. Selain itu, untuk roti yang digunakan dalam waktu jangka panjang seperti *toast bread*, *pizza*, *burger bun* disimpan dengan dibungkus *plastic food grade* satu per satu dan kemudian di *labelling* sesuai tanggal produksi dan maksimal tanggal penggunaan. Setelah itu baru dibekukan dan disimpan di dalam freezer.

B. SOP Produksi Roti dan Penerapan SOP di Pastry Section Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya

SOP Persiapan Bahan Baku

Persiapan Bahan baku yang digunakan untuk produksi harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam produksi roti di *pastry section* Harris Hotel bahan baku yang dikirim dari *supplier* di cek terlebih dahulu sebelum diterima dan disimpan. Sesuai dengan pernyataan dari informan 1 yang mengatakan bahwa:

“semua bahan yang kita order ke purchasing ketika telah dikirim oleh supplier maka purchasing akan mengecek nya terlebih dahulu, setelah kita sendiri yang akan mengecek secara langsung bagaimana spesifikasi barang yang dikirim apakah sesuai dengan standar atau belum. Kalau sesuai barang kita terima dan kita simpan dalam store, namun jika tidak sesuai maka barang akan langsung kita kembalikan dan kita lakukan lagi repeat order”.

Penggunaan bahan baku untuk produksi harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan tidak boleh salah bahan baku. Jika adalah salah satu bahan baku yang digunakan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan maka akan mempengaruhi hasil jadi produk tertentu. Maka dari itu penerimaan bahan baku dari supplier harus dicek secara teliti dan dipastikan sudah sesuai untuk mendukung produksi agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan.

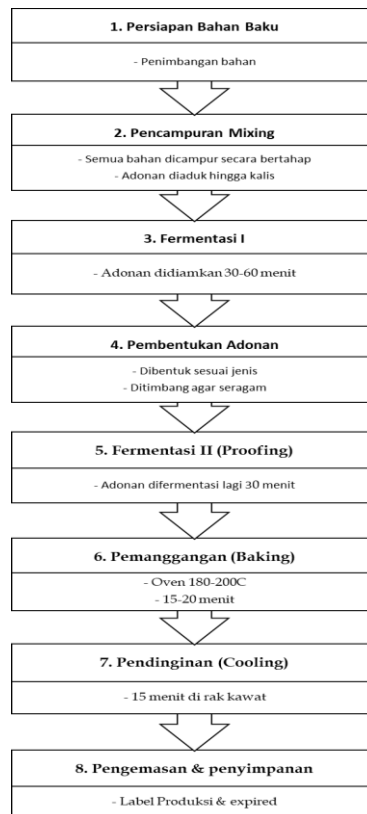
Pengecekan stok bahan baku juga harus diperhatikan dalam tahap persiapan bahan baku. Hal ini dilakukan agar bahan yang akan digunakan produksi tidak kehabisan stok dalam store. Salah satu cara yang digunakan kitchen Harris Hotel dalam memantau pergerakan stok bahan baku yaitu dengan menggunakan bincard. Bincard merupakan kartu stok yaitu alat yang digunakan untuk mencatat setiap penambahan maupun pengambilan stok barang secara rinci, mulai dari jumlah barang yang masuk hingga barang yang keluar dari store. Pengisian bincard sudah selalu dilakukan di kitchen Harris Hotel secara rutin saat penerimaan dan pengambilan barang saat itu juga. Hal ini selaras dengan Kemenkes (2013) yang menjelaskan bahwa pengisian dan pembaruan kartu bincard harus dilakukan selalu tanpa tunda. Pengisian bincard merupakan langkah penting dalam pengelolaan persediaan bahan baku produksi.

SOP Proses Produksi

C. Alur Produksi Roti di Pastry Section Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya

Produksi roti di *pastry section* Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya dilakukan secara sistematis dan terstandar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di departemen kitchen hotel tersebut. Alur produksi ini dimulai dari tahapan

persiapan bahan baku hingga penyimpanan produk jadi. Berikut ini adalah tahapan alur proses produksi roti di pastry section Harris Hotel & Conventions:



Gambar 3. Alur proses Produksi Roti di Pastry Section.

Persiapan Bahan Baku

Pada tahap awal, bahan-bahan utama seperti tepung terigu, ragi, gula, susu, telur, margarin, dan bahan pelengkap lainnya disiapkan dan ditimbang sesuai dengan standar resep hotel. Staf *pastry* akan melakukan penimbangan bahan menggunakan timbangan digital untuk memastikan takaran sesuai dengan resep yang telah ditetapkan.



Gambar 4. Persiapan dan penimbangan bahan baku.

Sesuai dengan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dari semua informan menyatakan bahwa proses penimbangan bahan baku dilakukan secara teliti dan akurat sesuai dengan resep dan takaran sesuai SOP yang ada. Tujuan penimbangan bahan yaitu untuk menjamin konsistensi produk dan keseimbangan formulasi. Hal ini selaras dengan penelitian Ayu sekar (2023) yang menyatakan bahwa menimbang bahan baku bertujuan untuk menghasilkan produk roti yang sesuai dengan standart.

Pencampuran dan Pengadukan (Mixing)

Setelah bahan ditimbang, proses pencampuran dilakukan menggunakan mixer berkapasitas besar. Bahan dimasukkan secara bertahap ke dalam mixer untuk menghasilkan adonan yang homogen. Dalam proses pengadukan adonan dibutuhkan waktu yaitu 30 – 45 menit. Selama proses ini berlangsung konsistensi adonan akan diperiksa secara manual oleh baker yang saat itu bertugas untuk produksi roti. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan pada wawancara yang dilakukan peneliti yang menyatakan bahwa:

“yang bertanggung jawab dalam proses produksi roti itu adalah siapa yang kedatangan bertugas untuk memproduksi roti terutama bagi yang masuk shift sore, produksi dilakukan di sore hari untuk menjaga kualitasnya agar tidak terlalu lama disimpan setelah jadi produk akhir”.

Untuk memeriksa adonan secara manual dilakukan secara bertahap dimulai dari awal pengadukan saat bahan mulai tercampur menjadi satu adonan hingga adonan benar-benar kalis dan dapat langsung dapat ditimbang.

Pembentukan Adonan (Shaping)

Dalam produksi roti di pastry section Harris Hotel menggunakan *no time dough method* yaitu memangkas waktu fermentasi. Hal ini selaras dengan penelitian Ayu Sekar (2023) yang juga menggunakan metode ini. Jadi adonan *dough* yang telah kalis kemudian langsung dibagi dengan berat yang sama yaitu 30 gram per masing – masing adonan.



Gambar 5. Proses penimbangan dan pembagian adonan.

Pembentukan roti (bulat, oval, lonjong) harus sesuai dengan jenis produk roti yang diproduksi, seperti *soft roll*, roti manis, *dinner roll*, donat, dan lainnya. Proses ini dilakukan secara manual. Hal ini sesuai dengan pernyataan wawancara bahwa:

“jenis roti yang diproduksi disini bisa macam-macam seperti white bread, wheat bread, toast bread, soft roll, dinner roll, bagguet, sweet bread, donut, pizza, dan burger bun. karena kita menyediakan roti untuk berbagai kebutuhan hotel seperti breakfast, lobby lounge, ala carte, dan beberapa event – event yang lain. Untuk itu pembuatan dan pembentukan roti harus disesuaikan sesuai dengan bentuk dan kebutuhannya digunakan untuk apa saja”.



Gambar 6. Proses Pembentukan Roti.

Fermentasi Kedua (Second Proofing)

Adonan yang telah dibentuk kembali difermentasi untuk mengembangkan volume roti sebelum masuk oven. Berdasarkan hasil observasi dari 6 informan yang menjawab keterlaksanaan pernyataan waktu dan suhu proses second proofing yaitu Proses ini berlangsung di dalam proofer khusus dengan suhu pada mesin profeer yaitu 40 - 50°C. semua jenis roti sebelum masuk ke tahap pemanggangan harus di proofing terlebih dahulu.



Gambar 7. proses *second proofing*.

Dalam proses produksi roti di pastry section Harris Hotel, waktu yang digunakan selama proses second proofing disesuaikan dengan jenis roti. Untuk sweet bread, donut, soft roll, baguete di proofing selama 30 menit, sedangkan untuk whole wheat bread dan white toast di membutuhkan waktu selama 50 menit. Dalam proses ini waktu fermentasi tidak boleh over, karena jika over akan menyebabkan produk menjadi over proofing dan menghasilkan produk tidak layak untuk disajikan. Setelah proses proofing selesai, roti akan dioles dengan kuning telur dan dicampur susu dengan perbandingan 1:1. Setelah itu baru roti akan dimasukkan kedalam oven untuk dipanggang.

Pemanggangan (Baking)

Berdasarkan hasil observasi semua informan menyatakan bahwa oven dipanaskan dulu sebelum digunakan untuk pemanggangan sesuai dengan suhu yang telah di tetapkan. Oven harus siap terlebih dahulu yaitu dengan suhu 180 – 200°C dan kemudian dipanggang selama $\pm 15 - 50$ menit tergantung jenis dan ukuran roti. Untuk pemangganggan sweed bread dibutuhkan waktu selama 12 menit, sedangkan untuk whole bread dibutuhkan waktu selama 50 menit.



Gambar 8. Suhu Pemanggangan dan Proses Pemanggangan.

Pendinginan (Cooling)

Setelah matang, roti diletakkan di atas rak kawat untuk didinginkan secara alami selama ± 15 menit agar uap panas keluar sempurna. Hal ini penting untuk menjaga tekstur dalam roti agar tidak basah atau bantat. Dalam produksi di pastry section Harris Hotel dilakukan selama 10 menit setelah dipastikan tidak panas lagi tahap selanjutnya roti akan disimpan kedalam tempat penyimpanan.



Gambar 9. Pendinginan roti di Colling rak.

Pengemasan dan Penyimpanan

Roti yang telah dingin dikemas menggunakan plastik food-grade atau disusun di tray tertutup. Kemasan diberi label tanggal produksi dan waktu kedaluwarsa. Roti yang akan disajikan langsung diletakkan dalam warmer atau bread display. Berdasarkan hasil observasi semua informan menyatakan bahwa penyimpanan disimpan dalam wadah tertutup dan di beri labelling tanggal pembuatan dan tanggal kadaluwarsa. Dalam proses produksi di pastry section Harris Hotel pengemasan dan penyimpanan dilakukan tergantung jenis roti. Untuk roti yang akan disajikan, di buat fresh setiap harinya seperti sweet bread, soft roll, dinner roll dan donut. Hal ini dikarenakan umur penyimpanan sweet bread, donut, dinner roll, dan soft roll hanya memiliki umur simpan sampai 3 hari saja di suhu ruang. Selain itu, untuk roti yang digunakan dalam waktu jangka panjang seperti toast bread, pizza, burger bun disimpan dengan dibungkus plastic food grade satu per satu dan kemudian di labelling sesuai tanggal produksi dan maksimal tanggal penggunaan. Setelah itu baru dibekukan dan disimpan di dalam freezer.



Gambar 10. penyimpanan dan labelling produk akhir.

D. Penerapan SOP di Pastry Section Harris Hotel

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dan observasi di area produksi melalui staf – staf yang berkaitan di Pastry Section Harris Bundaran Satelit Surabaya. Berdasarkan data yang diperoleh kontrol kualitas dalam produksi roti dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan melalui tiga tahap utama yaitu sebagai berikut.

Penerapan kontrol kualitas bahan baku

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan staff *pastry*, yang menyatakan bahwa

“semua bahan baku produksi seperti tepung, telur, ragi, gula, susu, mentega semuanya berasal dari supplier tetap yang sudah melaui proses seleksi hotel”,

“penerimaan bahan baku produksi dilakukan dengan prosedur pengecekan visual (warna, tekstur, dan bau), serta di cek juga tanggal kadaluwarsa dan label kemasan”

Dalam penyimpanan bahan baku produksi di pastry section Harris Hotel selalu selalu menerapkan metode FIFO (*First In, First Out*) untuk menjaga kesegaran bahan. Hal ini selaras menurut Adiningtiah et al (2022), mutu bahan baku sangat mempengaruhi hasil akhir produk pastry. Bahan yang tidak segar dapat menurunkan tekstur dan rasa roti.

Penerapan Kontrol Kualitas Proses Produksi

Berdasarkan hasilwawancara observasi kontrol kualitas dalam proses produksi yang dilakukan di pastry section dilakukan sesuai dengan SOP yang ada berfokus pada: a) Penggunaan uniform pelindung diri yang lengkap dari (chef jaket, celemek, sarung tangan, topi serta *safety shoes*). b) Penimbangan bahan harus akurat sesuai dengan standar resep pada hotel. c) Area kerja yan harus senantiasa bersih dan bebas dari kontaminasi, serta peralatan kerja yang harus dibersihkan sebelum dan sesudah kerja.

“Dalam proses produksi kita harus senantiasa menerapkan SOP yang sudah ada, sebelum bekerja pastikan sudah memakai APD lengkap untuk melindungi diri, proses penimbangan bahan baku sebelum produksi harus akurat dan sesuai dengan standar resep agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang bagus” menurut staff pastry

Penerapan kontrol kualitas pada proses produksi harus senantiasa dilakukan untuk menjaga kualitas mutu produk yang dihasilkan. Penerapan kontrol kualitas pada proses produksi akan meminimalkan cacat produk, hal ini sesuai dengan Rosyidi & Izzah (2020) yang menjelaskan bahwa kontrol kualitas pada proses produksi berperan penting dalam meminimalisir produk cacat dan menjaga konsistensi mutu produk yang dihasilkan.

Penerapan Kontrol Kualitas Hasil Akhir Produk Roti

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan diperoleh bahwa:

“produk yang sudah jadi akan dicek secara visual (warna, bentuk dan rasa) untuk produk yang bagus akan disimpan dan disajikan untuk keperluan hotel, dan untuk produk roti yang belum lolos (gosong, bentuk jelek) akan diolah lagi dalam bentuk bread butter pudding”

Dari hasil temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa Pastry Section Harris Hotel telah menerapkan sistem kontrol kualitas produksi roti yang terstruktur dan berkelanjutan. Hal ini mencakup kontrol terhadap: Input (bahan baku), Proses (produksi), dan Output (produk akhir). Sistem kontrol ini selaras dengan prinsip Total Quality Management (TQM), yaitu memastikan mutu pada setiap tahapan produksi, bukan hanya pada hasil akhir.

Penerapan kontrol kualitas ini berdampak positif terhadap konsistensi produk, keamanan pangan serta mendapat kepuasan dari pelanggan dan memenuhi ekspektasi konsumen tamu hotel. Namun dari beberapa hasil wawancara juga ditemukan beberapa tantangan dalam penerapan kontrol kualitas seperti, keterbatasan pengetahuan pada trainee tentang pentingnya kontrol kualitas produksi produk, serta ketergantungan terhadap supplier.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Kontrol kualitas produk roti di Pastry Section Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya dilakukan secara menyeluruh, meliputi empat aspek utama: Bahan baku dikontrol melalui pemilihan dari supplier terpercaya, pengecekan kualitas, dan penerapan metode FIFO; Proses produksi dilakukan dengan memperhatikan akurasi penimbangan bahan, waktu fermentasi, suhu pemanggangan, serta pengecekan adonan dan hasil akhir roti; Penyimpanan dilakukan dengan pendinginan setelah pemanggangan dan

penyimpanan roti maksimal satu hari; Penyajian dilaksanakan dengan standar kebersihan dan estetika tinggi. Seluruh kontrol kualitas bertujuan menjaga mutu produk dan keamanan pangan.

SOP operasional produksi roti telah disusun secara sistematis dan mencakup seluruh tahapan mulai dari persiapan bahan, pencampuran, fermentasi, pembentukan, pemanggangan, hingga penyimpanan dan sanitasi area kerja. SOP ini berfungsi sebagai pedoman kerja yang menjamin konsistensi mutu dan efisiensi produksi.

Penerapan SOP produksi roti telah berjalan dengan baik dan menunjukkan tingkat kepatuhan tinggi dari staf pastry section. Evaluasi rutin dilakukan oleh Sous Chef dan Chef de Partie. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan keterampilan trainee dan hambatan distribusi bahan baku, namun hal ini dapat diatasi melalui pelatihan internal dan koordinasi dengan bagian logistik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran berikut: Untuk pihak hotel, disarankan agar terus meningkatkan pelatihan berkala terhadap seluruh staf, khususnya trainee dan cook helper, agar pemahaman dan keterampilan terkait SOP produksi roti dapat meningkat secara merata. Untuk manajemen pastry section, sebaiknya melakukan pengawasan lebih intensif terhadap proses dokumentasi dan form produksi agar data produksi harian lebih akurat dan dapat digunakan untuk evaluasi berkala. Untuk pihak pengadaan bahan baku, diharapkan dapat menjalin kerja sama lebih ketat dengan supplier untuk menghindari keterlambatan pengiriman yang dapat menghambat proses produksi. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini pada aspek pengendalian mutu produk pastry lainnya, seperti cake, cookies, dan dessert, agar cakupan penelitian lebih luas dan bermanfaat bagi pengembangan industri pastry hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningtiah, T. R., Astuti, W., Puwanto, R. E., & Puspawigati, A. (2022). Pengaruh bahan baku dan proses pembuatan terhadap kualitas produk pastry di Sotis Hotel Kupang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 10(1), 33–42. <https://doi.org/10.26905/jt.v2i2.8437>
- Gisslen, W. (2016). *Professional baking* (7th ed.). Wiley.
- Matz, S. A. (1992). *Bakery technology and engineering* (3rd ed.). Pan-Tech International.
- Muchtadi, T. R., Sugiyono, & Ayustaningwarno, F. (2020). *Ilmu pengetahuan bahan pangan*. Alfabeta.

- Nurani, A. S., Purwidiani, N., Romadhoni, I. F., & Pangesthi, L. T. (2024). Analisis mutu produk sweet bread untuk hidangan breakfast di Fairfield By Marriott Surabaya. *Edukasi Elita: Jurnal Inovasi Pendidikan*, 1(3), 283–295. <https://doi.org/10.62383/edukasi.v1i3.486>
- Rahayu, W., & Sari, D. M. (2020). Kajian mutu roti manis dengan penambahan berbagai jenis lemak nabati. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Pangan*, 8(2), 110–117.
- Rosyidi, M. R., & Izzah, N. (2020). Pengendalian kualitas produk roti dengan pendekatan six sigma. *Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, 14(2), 105–112.
- Sahara, L., Lestari, S. P., & Barlian, B. (2023). Analisis pengendalian kualitas produk dengan metode Statistical Quality Control (SQC) pada perusahaan Roti Aldina Bakery Kota Tasikmalaya. *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 5(2), 70–80.
- Salsabilla, A. (2025). Penerapan kontrol kualitas produk sponge cake di pastry section Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya. *Jurnal ALFIHRIS*, 3(1), 217–227. <https://doi.org/10.59246/alfihris.v3i1.1237>
- Silva, D. J. C., & Cardoso, M. A. (2022). Quality and sustainability in the production process: A study of bakeries using an integrated multi-criteria method based on Fuzzy AHP and Fuzzy TOPSIS. *Journal of Cleaner Production*, 345, 131–145. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.131145>
- Singapurwa, S., Semariyani, C., Candra, S., Sudiarta, R., & Saridewi, R. (2023). Quality control of puff pastry sheet production process at CV. PRS Bali. *International Journal of Food Science and Technology*, 58(3), 123–130. <https://doi.org/10.1111/ijfs.16227>
- Suhendro, R. M. (2016). Evaluasi penggunaan butter dalam mempertahankan standar kualitas produk pastry di Hotel Grand Aston Yogyakarta tahun 2016. *Jurnal E-Proceeding*, 3(2), 45–52.
- Suliantari, R., Susanti, H., & Widyastuti, E. (2021). Pengaruh formulasi bahan terhadap mutu roti tawar. *Jurnal Teknologi Pangan dan Gizi*, 20(2), 89–95.
- Sutrisno, S., & Pramono, A. (2021). Teknik pengolahan produk roti di industri bakery. *Jurnal Teknologi dan Industri Pangan*, 12(2), 101–108.
- Winarno, F. G. (2004). *Kimia pangan dan gizi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Yana, S. (2015). Analisis pengendalian mutu produk roti pada Nusa Indah Bakery Kabupaten Aceh Besar. *Industrial Engineering Journal*, 4(1), 14–20.