

## **Faktor Kegagalan dalam Pembuatan *American Bread* di Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta**

**I Ketut Suardana<sup>1</sup>, Sulton Al Muchtar<sup>2</sup>**

<sup>1,2)</sup>Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta

E-mail : [ketutsuardana@akparda.ac.id](mailto:ketutsuardana@akparda.ac.id)

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang Faktor Kegagalan Dalam Pembuatan *American Bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan dalam pembuatan *American bread*, menyusun strategi yang efektif untuk meningkatkan konsistensi dan kualitas produk, merencanakan strategi untuk menangani kegagalan dalam pembuatan *American Bread*. Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Berbicara tentang pariwisata, salah satu tujuan wisata di Indonesia yang sering dikunjungi adalah Yogyakarta, karena Yogyakarta merupakan salah satu kota pilihan yang menjadi wisata *favorite* bagi wisatawan dan hotel berperan penting sebagai penunjang akses dalam perjalanan suatu wisata. Kinerja *Pastry Section* dalam prose pembuatan *American bread* sangat dibutuhkan dalam mendukung operasional sebuah hotel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengambilan data secara langsung di lapangan dan wawancara. Secara khusus observasi (pengamatan) dilakukan terhadap *Pastry and Bakery* terkait Faktor Kegagalan Dalam Pembuatan *American Bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta. Sedangkan wawancara dilakukan pada *Pastry Chef* dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait faktor yang mempengaruhi kegagalan dalam pembuatan *American Bread* The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kegagalan dalam pembuatan *American bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta, bisa dipengaruhi dari beberapa faktor, oleh karena itu seorang *Pastry Section* harus memperhatikan *Standar Operational Procedure* untuk mengantisipasi terjadinya kegagalan dalam pembuatan *American bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta.

**Kata Kunci:** Faktor Kegagalan, *Pastry Section*, *American Bread*.

### **ABSTRACT**

*This study discusses the factors that influence the failure of American bread production at The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta. The objectives of this study are to identify factors that influence the failure of American bread production, develop effective strategies to improve product consistency and quality, and plan strategies to address failures in American bread production. Tourism is a temporary journey undertaken by a person from one place to another. Speaking of tourism, one of the most frequently visited tourist destinations in Indonesia is Yogyakarta, as it is a favorite tourist destination, and hotels play a crucial role in supporting access to tourism. The performance of the Pastry Section in the American bread-making process is crucial to supporting hotel operations. This study used a qualitative descriptive method with direct data collection in the field and interviews. Specifically, observations were conducted on Pastry and Bakery regarding Failure Factors in Making American Bread at The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta. While interviews were conducted with Pastry Chefs by asking several questions related to factors that influence failure in making American Bread at The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta. The results of the study indicate that the failure factors in making American bread at The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta can be influenced by several factors, therefore a Pastry Section must pay attention to Standard Operational Procedures to anticipate failure in making American bread at The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta.*

**Keywords:** *Failure Factors, Pastry Section, American Bread.*

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang terkenal dengan daerah pariwisatanya, yang memiliki kekayaan alam seperti budaya, adat istiadat, suku, dan bahasa. Kekayaan inilah yang menjadi daya tarik wisatawan untuk melakukan pariwisata di Indonesia. Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009 Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Undang-Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009 Industri pariwisata merupakan kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan pada penyelenggaraan pariwisata. Apabila jumlah wisatawan yang datang untuk berwisata di suatu daerah tujuan wisata terus meningkat maka akan mendorong pengusaha untuk melakukan investasi untuk memenuhi sarana dan prasarana yang ada di daerah wisata tersebut yang akan menyerap tenaga kerja didalamnya. Oleh karena semakin banyaknya wisatawan yang datang ke tempat wisata maka akan membutuhkan layanan akomodasi yang memadai. Layanan akomodasi ini adalah hotel, cottage, losmen dan tempat penginapan lainnya. Layanan akomodasi tersebut merupakan layanan usaha jasa sehingga memerlukan banyak tenaga kerja yang akan terserap di dalam usaha akomodasi.

Semakin banyaknya wisatawan juga pastinya akan semakin menambah jumlah akomodasi hotel yang ada di Indonesia, dahulu fungsi hotel hanya sebagai tempat bermalam bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis atau wisata. Seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman fungsi hotel mengalami peningkatan saat ini yang dulunya hanya menyediakan tempat penginapan saja, saat ini sudah menyediakan penginapan, makanan dan minuman di dalam hotel dan seringkali juga hotel digunakan untuk acara pernikahan, rapat perusahaan, pembukaan

sebuah produk dan tidak jarang juga hotel digunakan untuk sarana berakhir pekan untuk berlibur bersama keluarga dan masyarakat kalangan atas.

Salah satu tujuan wisata di Indonesia yang sering dikunjungi adalah Yogyakarta, karena Yogyakarta merupakan salah satu kota wisata di Indonesia setelah pulau bali, dengan banyaknya kunjungan wisatawan baik itu ingin berwisata, *study tour* yang dilakukan oleh wisatawan *local*, *study tour* yang dilakukan oleh siswa sekolah dan wisatawan mancanegara, banyak bagian dari kota Yogyakarta ini juga dihiasi dengan sentuhan budaya Jawa di mana orang tidak akan pernah melupakannya dan selalu ingat karakteristik yang ada. Ornamen- ornamen khas Jawa dapat kita temui di lampu-lampu jalan, di bangunan atau gedung- gedung di sepanjang jalan dan lain-lain yang membuat kota ini menjadi unik dan cantik.

Oleh karena itu seiring banyaknya wisatawan yang berlibur di Yogyakarta, maka bertambah pula akomodasi yang membantu menunjang sector pariwisata, seperti Hotel, Motel, Homestay, Tour & Travel dan masih banyak lainnya. The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta merupakan salah satu hotel di Yogyakarta yang memiliki nuansa etnik jawa, di hotel ini memiliki 8 *departement* diantaranya *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Marketing & Sales*, *Accounting*, *Human Resources*, *Engineering*, *Security*, yang memiliki tugasnya masing-masing untuk menunjang keberhasilan jalannya hotel tersebut.

Salah satu *departement* yang memiliki peran penting dalam menyediakan makanan dan minuman hotel adalah *Food and Beverage Departement*. Bagian di hotel ini memiliki peran penting dalam menyediakan dan pembuatan produk makanan dan minuman di hotel. *Food and Beverage Departement* adalah *departement* yang bergerak pada kegiatan pembuatan dan penyajian makanan dan minuman. Secara khusus, *food and baverage* dalam industri perhotelan menjadi *departement* yang

<http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara>

bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pelayanan makanan, minuman, serta kebutuhan lain yang diperlukan tamu, dan dikelola secara *profesional* dan *komersial* untuk mendapatkan keuntungan.

*Pastry* merupakan salah satu *section* yang ada di *departement Food and Baverage* produk yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menangani proses pembuatan dan memproduksi berbagai jenis hidangan penutup (*dessert*), *cake* dan *Bakery* seperti, *croissant*, *Danish*, tart, kue kering, *sponge cake*, *American bread* dan kemudian menyiapkan *complimentary* misalnya *birthday cake*, *coffe break*, dan juga *pastry and bakery* sebagai salah satu divisi yang memproduksi produk makanan ringan untuk keberlangsungan hotel saat ada acara maupun lainnya.

Fakta menarik yang menonjol di Departemen *Food and Bakery Product* di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta adalah masalah yang sering terjadi di bagian *pastry section*, khususnya dalam proses pengolahan *American Bread* yang sering mengalami kegagalan, menyebabkan produk tidak layak untuk dijual dan berdampak pada kerugian bagi hotel. Mencari penyebab akar masalah ini menjadi sangat penting agar proses pengolahan *American bread* tidak lagi mengalami kegagalan, sehingga produk tersebut dapat dipasarkan dengan baik dan disukai oleh konsumen.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Hotel

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi wisata yang sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang datang berkunjung ke suatu daerah atau obyek wisata untuk dapat tinggal sementara waktu (Rosdianti *et al.*, 2018). Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang atau wisatawan untuk memperoleh pelayanan menginap, makan, minum dan juga untuk melakukan *event-event* tertentu demi keuntungan bersama antara perusahaan dan konsumen. Hotel menjadi fasilitas penunjang yang sangat diperlukan

wisatawan untuk menginap baik itu dari wisatawan *domestic* maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke suatu objek wisata. Sekarang ini banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas-fasilitas lengkap untuk menarik para wisatawan untuk menginap. Satu sisi, pelayanan dalam hotel juga menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan (Suardana & Wandani, 2020).

Hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas. Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan fungsi dan memberikan kemudahan. Apabila suatu perusahaan memberikan fasilitas yang semakin lengkap, konsumen akan semakin puas dan akhirnya memilih hotel tersebut sebagai prioritas utama. Selain fasilitas, ada faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap keputusan dari seorang konsumen dalam menginap di suatu hotel, antara lain yaitu harga.

Fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap atau sekedar beristirahat, berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel adalah bangunan yang dikelola secara komersial yang digunakan sebagai tempat penginapan yang menyediakan fasilitas akomodasi penginapan, makanan dan minuman.

*Departement* yang bersangkutan dengan pengolahan makanan dan minuman yaitu *departement Food and Baverage* yang tugas utamanya mengolah dan memproduksi makanan dan minuman dari bahan sampai siap disajikan. Hubungan *kitchen* dengan *departemen-departemen* lain di hotel dalam pelaksanaan tugasnya mempunyai hubungan yang erat untuk dapat menunjang kelancaran dan efisiensi kerja.

### 2.2. Pengertian *Kitchen Departement*

Menurut (Minaty, 2020) *kitchen* adalah tempat menyimpan dan menyiapkan bahan makanan untuk diolah menjadi makanan yang akan disajikan sesuai dengan standar sehingga layak dikonsumsi. Sedangkan menurut Aprilia,

2018 (dalam jurnal JCSR; Dianawati.SM *et al*, 2023), dapur merupakan Salah satu tempat dimana para koki menyiapkan dan membuat makanan yang akan dijual kepada tamu lewat restoran di hotel eksklusif layanan kamar. Penulis menyimpulkan bahwa menurut para ahli dapur merupakan suatu tempat atau bagian yang terdapat disebuah restoran maupun hotel yang fungsi dan kegunaannya untuk menyiapkan makanan dan menghidangkan makanan. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa *kitchen* adalah tempat untuk mengolah suatu bahan dasar menjadi makanan yang siap untuk disajikan dengan memberikan penampilan dan rasa makanan yang baik.

### 2.3. Pastry Section

*Pastry Section* merupakan bagian dari *food and beverage departement* yang bertugas untuk menyediakan berbagai macam *cake, dessert, snack, ice cream, cookies*, beberapa produk lainnya.

#### 2.3.1. Jenis-jenis Pastry

##### a. Puff pastry

*Puff pastry* adalah salah satu jenis *pastry* yang mempunyai struktur kering dan berlapis-lapis. Lapisan-lapisan yang ada pada *puff pastry* terbuat dari adonan yang berbahan baku tepung terigu yang dilapis dengan lemak padat hingga diperoleh struktur adonan dan lemak dengan jumlah yang banyak.

##### b. Choux pastry

*Choux pastry* adalah salah satu jenis *pastry* yang sudah sering kita jumpai dengan nama kue sus. Bentuknya unik dan memiliki isi yang lembut dengan rasa manis. Bagian kulitnya memiliki tekstur yang renyah dan empuk.

##### c. Danish Pastry

*Danish pastry* mempunyai bentuk khas berlapis dan terlaminsi oleh bahan yang memiliki rasa manis. Beberapa jenis *pastry* yang tergolong sebagai *danish* antara lain *cinnamon rolls, spandauer, raisin swirl*, dan masih banyak lagi.

##### d. Croissant

*Croissant* adalah salah satu *pastry* yang berasal dari Prancis dan sudah populer sejak

abad 19. Ada pula sumber lain yang menyatakan *croissant* berasal dari dari Austria dan diperkenalkan ke masyarakat Prancis pada abad ke 18. Bahan utama dalam pembuatan *croissant* adalah lemak yang berasal dari mentega atau minyak dan tepung terigu yang kemudian ditambah dengan ragi. Proses peragiannya biasanya membutuhkan waktu sekitar 30 menit agar mendapatkan adonan yang mengembang dengan sempurna.

##### e. Breads

*Breads* merupakan istilah untuk berbagai jenis roti seperti roti prancis, roti jerman, dan lain- lain. 4 bahan utama itu sangat sederhana antara lain: tepung, air, garam, serta ragi.

##### f. Cookies

*Cookies* adalah salah satu produk *bakery* kering yang dalam pembuatannya menggunakan bahan-bahan seperti susu, margarin, gula, garam, telur, dan *baking powder*. *Cookies* harus memiliki kadar air kurang dari 5% agar memiliki tekstur yang renyah, untuk itu proses pemanggangannya harus diperhatikan dengan cermat agar mendapatkan hasil yang maksimal.

#### 2.3.2. Jenis-jenis adonan

Pada umumnya *pastry* yang kita kenal sebagai pasta yang bahan dasarnya terbuat dari tepung terigu, air, serta cairan lemak. Pada dasarnya adonan *pastry* terdapat dua kelompok adonan anatara lain:

**a. Adonan Keras (*Tough Pastries*) yaitu adonan keras cenderung memiliki tekstur yang lebih kokoh dan kuat.** Beberapa contoh dari jenis adonan ini adalah:

1) *Puff Pastry* (adonan lipat) dibuat dengan proses pelipatan mentega ke dalam adonan tepung sehingga menghasilkan lapisan-lapisan yang tipis dan renyah saat dipanggang. *Puff pastry* digunakan untuk membuat berbagai macam kue seperti *croissant, danish*.

2) *Hot Water Crust Pastry* yaitu adonan yang digunakan terutama untuk membuat pai daging (*meat pies*). Dibuat dengan mencampur lemak yang dilelehkan dalam air mendidih dengan

tepung, adonan ini menghasilkan tekstur yang keras dan kuat, mampu menahan isian yang berat.

**b. Adonan Lembut (*Tender Pastries*)** yaitu adonan lembut cenderung lebih rapuh dan renyah. Beberapa contoh dari adonan ini adalah:

- 1) *Shortcrust Pastry* yaitu adonan dasar yang sering digunakan untuk membuat dasar *tart* dan *quiche*. Terbuat dari tepung, mentega, dan air dingin. Adonan ini menghasilkan tekstur yang rapuh dan renyah.
- 2) *Choux Pastry* yaitu adonan yang digunakan untuk membuat kue sus, terbuat dari campuran tepung, mentega, air, dan telur. Adonan ini mengembang saat dipanggang karena kandungan uap airnya, menghasilkan tekstur yang ringan dan berongga.

Produk *pastry* di atas merupakan produk yang bahan dasarnya sama, namun mempunyai teknik manufaktur yang berbeda, selain itu ada beberapa produk lain yang termasuk sangat sering digunakan sebagai produk pelengkap patiseri yaitu: *Pastry cream*, *Butter cream*, *Glazing*, *Saus*, *Pudding*, *frozen dessert*, dan lain-lain. Gula, telur, susu, coklat, vanilla, *baking powder* dan soda kue, buah-buahan segar.

## 2.4. American Bread

Sesuai dengan namanya roti tawar memiliki rasa yang tawar yang terbuat dari adonan dengan sedikit gula, lemak, garam, yeast dan diselesaikan dengan cara dipanggang. Produk roti mempunyai struktur berongga-rongga dan dikembangkan dengan ragi roti dan pada produk akhirnya bersifat elastis karena kadar airnya tinggi (Syahribini, 2018). Roti tawar pada umumnya memiliki warna yang putih dengan kandungan gula dan lemak rata-rata dibawah 10% dan berstruktur empuk. Pada proses pembuatan roti tawar memiliki bentuk yang berbeda diantaranya *open (top)* dan *close (casino)*. Bentuk roti tawar *open* atau *top* yaitu bentuk roti yang memiliki lengkungan dibagian atas dan pada proses diproofing

dan dipanggang tanpa menggunakan tutup, sedangkan bentuk roti tawar *close* atau *casino* merupakan bentuk roti yang pada proses proffing adonan dipanggang menggunakan tutup sehingga memiliki sisi-sisi yang sama antara atas bawah, samping kanan dan kiri.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Metode Analisa Data

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi yang nantinya data tersebut akan dijadikan sebuah kesimpulan yang berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dibuat. (Pratiwi, Rahmawati, & Andiani, 2019) dimana dalam penelitian ini hanya mendeskripsikan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan tanpa mengadakan perubahan pada masing-masing variabel penelitian. Menggunakan metode dan pendekatan ini dipilih berdasarkan dari tujuan pokok penelitian yaitu mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan dalam pembuatan *American bread* di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta. Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument dan alat penelitian adalah peneliti sendiri peneliti menyiapkan pedoman wawancara yang sesuai dengan teori yang relevan dengan pokok permasalahan dengan penelitian ini di dalam proses penelitian pokok permasalahan dapat berkembang saat proses wawancara berlangsung sehingga peneliti dapat menemukan informasi yang berhubungan dengan pokok permasalahan.

### 3.2. Metode Pengumpulan Data

Observasi menurut Sugiyono (2019), menyatakan bahwa melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku secara langsung dilokasi untuk mengetahui apa yang terjadi dan membuktikan kebenaran dari penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan pengertian di atas metode observasi dapat di maksud suatu cara penelitian data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan. Adapun jenis-jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi partisipatif adalah metode di mana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Observasi yang terstruktur artinya dalam melakukan observasi penulis mengacu pada pedoman yang telah di diskripsikan terlebih dahulu oleh penulis.

b. Metode wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan bertanya langsung dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan orang yang di wawancarai. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada *Chef Pastry*, tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan dalam pembuatan American bread di Jayakarta hotel & Spa.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2019), mengumpulkan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa 34 tulisan seperti peraturan-peraturan, peraturan kebijakan, laporan kegiatan dan data relevan dengan penelitian. Dokumen yang dimaksud adalah data sekunder yang di peroleh dari Jayakarta hotel & Spa. Data tersebut berupa hasil dokumen-dokumen yang berkaitan dengan siklus pengelolaan dan pertanggungjawaban aset tetap pemerintah di Jayakarta hotel & Spa. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Faktor yang Berpotensi Menyebabkan Kegagalan dalam Pembuatan *American Bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta

Kegagalan dalam mengolah atau membuat adonan *American Bread* terjadi karena dari 7 faktor, antara lain:

1. Faktor Bahan Baku (kualitas bahan)

- a. Penggunaan *Yeast* jika menggunakan yeast yang sudah mati atau tidak aktif bisa menyebabkan adonan tidak mengembang karena tidak ada fermentasi yang terjadi. *Yeast* bisa mati karena disimpan terlalu lama atau dalam kondisi yang tidak tepat.
- b. Tepung, karena kandungan gluten yang tidak memadai. Gluten adalah elemen penting dalam pembuatan roti karena, kemampuannya untuk membentuk jaringan elastis yang dapat menahan gas karbondioksida yang dihasilkan oleh ragi selama fermentasi. dan faktor penyimpanan tepung harus kedap udara karena, tepung sangat rentan menyerap kelembapan udara dan kelembapan dapat menyebabkan tepung menjadi menggumpal dan mempercepat pertumbuhan jamur atau bakteri. Terdapat 3 jenis tepung berdasarkan kegunaannya antara lain:

1) Tepung Terigu Protein Rendah

mengandung 8 hingga 11 persen kadar protein di dalamnya dan memiliki daya serap air dan gula yang rendah. Biasanya digunakan untuk mengolah gorengan, pancake. Jenis tepung ini biasanya dengan merek kunci biru, bola salju.

2) Tepung Terigu Protein Sedang

mengandung 11 hingga 12,5 persen. Biasanya digunakan untuk membuat *brownies*, bolu, hingga *waffle*. Jenis tepung ini biasanya dengan merek terigu segitiga, hana emas.

3) Tepung Terigu Protein Tinggi

mengandung 13 hingga 14 persen. Biasanya digunakan untuk membuat donat, roti tawar, hingga telur. Jenis tepung ini biasanya dengan merek cakra kembar, golden eagle, dan Komachi.

- c. Gula dan Garam harus dalam jumlah yang tepat, karena gula memiliki sifat osmosis yang kuat, yang berarti ia menarik air dari lingkungan sekitarnya, jika terlalu banyak gula maka akan menarik air dari sel osmosis, ini dapat menyebabkan dehidrasi sel ragi, menghambat pertumbuhan ragi, atau bahkan membunuhnya. Akibatnya adonan tidak mengembang dengan baik karena fermentasi tidak berjalan optimal.
2. Faktor Penimbangan Bahan yang tidak tepat, perbandingan bahan yang tidak tepat, seperti terlalu banyak atau terlalu sedikit tepung dan air dapat mempengaruhi tekstur dan volume roti.
3. Faktor *Mixing*
  - a. Kurang Pengadukan, adonan yang tidak diuleni dengan cukup tidak akan menghasilkan gluten yang cukup, sehingga roti menjadi padat dan tidak mengembang dengan baik.
  - b. Terlalu lama menguleni, Menguleni adonan terlalu lama bisa merusak struktur adonan dan membuat adonan menjadi terlalu keras
4. Temperatur dan Waktu pemanggangan
  - a. Temperatur Oven terlalu panas atau masih dalam keadaan dingin, jika oven terlalu panas dapat menyebabkan menyebabkan roti matang tidak merata, bagian luar bisa terbakar sementara bagian dalam masih mentah, sedangkan jika oven masih dalam keadaan dingin maka dapat mempengaruhi adonan tidak mengembang secara teratur.
  - b. Waktu pemanggangan yang tidak tepat, pemanggangan terlalu singkat atau terlalu lama dapat mengakibatkan roti yang belum matang sempurna atau terlalu kering.
5. Faktor Fermentasi
  - a. Fermentasi yang tidak cukup dapat memberikan roti tidak akan mengembang dengan baik dan teksturnya menjadi padat.
  - b. Fermentasi berlebihan dapat menyebabkan adonan menjadi *over fermented*, yang membuat roti kempes setelah dipanggang.
6. Faktor Lingkungan
  - a. Kelembaban yang tinggi atau rendah bisa mempengaruhi adonan dan hasil akhir roti
  - b. Suhu ruangan yang terlalu dingin atau panas bisa mempengaruhi proses fermentasi adonan.
7. Faktor Loyang
  - a. Tidak menggunakan loyang yang tepat bisa mempengaruhi distribusi panas dan bentuk akhir roti
  - b. Kurang atau lebihnya ukuran Loyang terhadap adonan bisa mempengaruhi bentuk atau kulit luar roti.
  - c. Loyang yang tidak diolesi margarin atau tidak dikasih alas kertas roti maka adonan bisa menempel di dalam loyang yang menyebabkan kegagalan dalam penampilan akhir roti.

#### **4.2. Dampak Faktor Kegagalan terhadap Kualitas dan Konsistensi Produk *American Bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta**

Kegagalan dalam pembuatan American bread di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta berdampak pada kualitas dan konsistensi produk yang dihasilkan, produk yang seharusnya bisa untuk dijual dan dikonsumsi menjadi tidak bisa dijual dan dikonsumsi. Dampak tersebut antara lain:

1. Dampak pada kualitas:
  - a. Tekstur adalah tingkat kelembutan pada bread, akan kelihatan saat dipotong, aspek terpenting dalam penilaian kualitas roti, jika tekstur roti terlalu padat atau keras tidak akan memberikan pengalaman makan yang diinginkan dan kurang memuaskan saat dimakan atau dirasakan, karena konsumen atau tamu mengharapkan roti yang

empuk dan berongga baik di dalamnya, karena tekstur yang baik pada *American bread* meliputi; tekstur empuk dan lembut, serat roti yang halus, rongga udara yang merata, kulit yang tipis dan lembut, kenyal.

- b. Rasa adalah salah satu aspek penting dalam hubungannya dengan kualitas suatu produk, tentu saja saat roti mengalami kegagalan dalam pembuatan gosong misalnya, rasa menjadi tidak enak dan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Rasa yang enak dan seimbang memberikan makan yang menyenangkan dan membuat konsumen ingin membelinya lagi.
  - c. Penampilan juga menjadi salah satu aspek sangat penting dalam pembuatan *American bread*, karena kesan pertama yang diterima oleh konsumen dan memainkan peran kunci dalam menarik perhatian, menciptakan kesan positif dan mempengaruhi keputusan pembeli.
2. Dampak pada konsistensi:

Konsistensi mengacu pada tingkat keseragaman atau kesetabilan dalam proses pembuatan *American bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta, bahwa produk tersebut dihasilkan dengan karakteristik yang sama dari waktu ke waktu, jika terjadi kegagalan dalam pembuatan *American bread* maka akan berdampak pada:

- a. Variasi Produk mengacu pada hasil akhir suatu produk yang menyebabkan kualitas produk yang tidak stabil dan akan mempengaruhi rasa, tekstur dan penampilan di setiap produksi.
- b. Kepuasan Pelanggan mengacu pada peranan *pastry* dalam suatu hotel, penilaian dari konsumen terhadap produk yang dihasilkan, jika produk yang dihasilkan baik maka penilaian konsumen akan menilai dengan baik juga, sebaliknya jika produk yang dihasilkan buruk atau gagal produksi konsumen akan

menilai dengan buruk juga karena ekspektasi konsumen terhadap suatu produk itu tinggi dan akan mempengaruhi kepercayaan dari pelanggan tersebut untuk membeli lagi dan tidak kembali lagi.

#### 4.3. Bagaimana Cara Menangani Kegagalan dalam Pembuatan *American Bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta

Strategi yang dapat dilakukan untuk menangani atau meminimalisir terjadinya kegagalan dalam pembuatan *American bread* di Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta, dengan memperbaiki melalui beberapa tahapan antara lain:

1. Kualitas Suatu bahan sangat penting untuk mencegah kegagalan dalam pembuatan roti. Bahan-bahan berkualitas tinggi, seperti tepung dengan kadar protein yang tepat, ragi yang aktif, gula dan garam yang murni, maka akan memastikan adonan akan berkontribusi pada tekstur, rasa, dan penampilan roti yang sempurna. Sebaliknya bahan berkualitas rendah dapat menyebabkan adonan tidak mengembang dengan baik, tekstur roti menjadi keras atau rapuh, dan rasa yang kurang memuaskan. Selain itu, kualitas bahan juga berperan dalam konsistensi dan keberhasilan proses pembuatan, sehingga mengurangi risiko kegagalan dan pemborosan waktu serta sumber daya.

##### a. Tepung

- 1) Kadar Protein atau Gluten: Tepung dengan kadar protein tinggi (sekitar 13-14%) contoh dengan merek cakra kembar cocok untuk roti karena menghasilkan gluten yang kuat.
- 2) Warna dan Bau: Tepung berkualitas baik biasanya berwarna putih atau krem dan tidak bau apek.
- 3) *Yeast*

- 4) Kedaluwarsa: Periksa tanggal kedaluwarsa pada kemasan untuk memastikan *yeast* masih aktif.
  - 5) Penyimpanan *yeast* harus kedap udara karena, paparan udara dapat menyebabkan *yeast* menyerap kelembapan dari lingkungan yang bisa mengaktifkan *yeast* sebelum digunakan dan dapat mengurangi efektivitasnya dalam proses fermentasi.
  - b. Gula dan Garam  
Kemurnian: Gula dan garam harus murni tanpa adanya kontaminan atau gumpalan.
  - c. Air  
Kebersihan: Gunakan air bersih dan bebas dari kontaminasi. Air mineral atau air yang telah disaring.
  - d. Bahan Tambahan (mentega, susu, telur)  
Kesegaran: Mentega harus berwarna kuning pucat dan tidak berbau tengik, susu harus segar dan tidak asam dan telur harus berkulit utuh tanpa retakan dan tidak berbau busuk ketika dipecahkan.
2. Menjalankan *first in first out* adalah sebuah system pengelolaan persediaan yang mengutamakan penggunaan bahan baku atau produk yang paling pertama masuk ke dalam penyimpanan untuk digunakan terlebih dahulu. Dengan menerapkan metode ini bisnis roti dapat memastikan bahwa semua bahan baku digunakan pada puncak kesegarannya, mendukung produksi roti yang berkualitas tinggi dan konsisten, serta mengurangi resiko kegagalan dalam proses pembuatan Roti. Manfaat menggunakan metode ini antara lain:
    - a. Kualitas Bahan Baku: menggunakan bahan yang lebih lama disimpan terlebih dahulu memastikan bahan tetap segar dan berada dalam kondisi optimal. Bahan-bahan yang sudah lama disimpan memiliki resiko penurunan kualitas jika tidak segera digunakan. Misalnya, tepung bisa menjadi tengik, ragi bisa kehilangan potensi fermentasinya, dan bahan lain seperti susu atau telur bisa rusak.
    - b. Efisiensi Operasional: Proses produksi menjadi lebih teratur dan terstruktur, *staff pastry* tahu bahan mana yang digunakan terlebih dahulu.
    - c. Pengurangan Pemborosan: mengurangi pemborosan bahan baku tidak hanya menghemat biaya, tetapi juga mendukung praktik bisnis yang lebih berkelanjutan, bahan yang tidak digunakan tepat waktu dan harus dibuang meningkatkan biaya operasional dan berdampak negatif pada lingkungan.
  3. Melakukan SOP Tahap-tahap pembuatan *American Bread*
    - a. Menimbang bahan (*weighing*) semua bahan yang akan digunakan dipastikan berkualitas dan harus ditimbang dengan akurat sesuai resep perusahaan agar dapat menghasilkan hasil yang terbaik.
    - b. Pengadukan (*mixing*) tujuan utama dari proses pengadukan ini adalah untuk mencampur semua bahan menjadi suatu adonan kalis. Pengadukan menggunakan mixer harus tepat waktu, tidak boleh terlalu lama dan tidak boleh terlalu cepat kurang lebih 20 menit, karena jika pengadukan terlalu lama akan menimbulkan suhu panas pada adonan dan dapat menyebabkan kegagalan dalam pembuatan *American bread*.
    - c. Penimbangan (*scaling*) membagi adonan kedalam berat yang seragam 850gram, untuk mendapatkan hasil yang maksimal gunakan timbangan digital.
    - d. Pembulatan (*rounding*) adonan dibentuk bulatan yang lembut dan halus bertujuan agar pada saat proses *proofing* dapat mengembang dengan sempurna.

- e. Didiamkan (*proofing*) bertujuan untuk mengembangkan adonan, adonan cukup diletakkan di meja lalu ditutup dengan alas agar tidak terkena udara kurang lebih 45 menit di *proofing* pertama (*bolk fermentasi*), *proofing* kedua (*intermediet prof*), *proofing* ketiga (*final prof*) hingga adonan mengembang.
- f. *Rolling* proses ini bertujuan untuk pengeluaran udara pada adonan. Pembagian adonan menjadi tiga bagian ,pada proses adonan dipotong-potong lalu ditaruh di loyang khusus *American bread*.
- g. Pengembangan adonan final (*proofing*) pada tahap ini bertujuan untuk mengistirahatkan adonan yang telah dibentuk didalam loyang kurang lebih 10-15 menit untuk menaikkan volume sesuai dengan produk yang dikehendaki dan siap di oven.
- h. Pemanggangan (*baking*) Pemanggangan merupakan proses terakhir pematangan produk, pada saat pematangan dibutuhkan suhu atas 180 derajat dan suhu bawah 170 derajat selama kurang lebih 45 menit.
- i. Pendinginan (*cooling*) setelah roti matang keluarkan secepatnya dari loyang, hal ini bertujuan agar tidak kelebihan suhu panas pada loyang yang dapat menyebabkan adonan kempes kembali.
- j. Penyimpanan (*storing*) agar roti dapat tahan lama dan mencegah tidak cepat basi, selain dengan membungkus roti menggunakan plastic dapat juga menggunakan proses pembekuan atau *freezer*.

#### 4.4. Hambatan Kegagalan dalam Pembuatan *American Bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta

Setiap berjalannya kegiatan oprasional tidak selalu berjalan dengan baik atau lancar, karena ada hambatan atau

kendala yang dihadapi oleh *section pastry* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta. Berikut hambatan yang dihadapi oleh *section pastry* antara lain:

1. Keterbatasan dalam penyediaan fasilitas berupa *working table*, sehingga dalam proses pembuatan *American bread* tidak leluasa karena keterbatasan ruang dan gerak dalam proses pembuatan, hal ini dapat menghambat alur kerja dan meingkatkan resiko kecelakaan dan dapat menghambat waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan produk menjadi lebih lama, serta mempengaruhi kualitas akhir karena keterbatasan *working table* untuk melakukan proses pembuatan segala tahapan makanan secara optimal.
2. Keterbatasan ruang kerja di *pastry section* mengakibatkan berbagai kendala yang signifikan dalam proses pembuatan *cake and bread*, ruangan yang sempit memaksa para *chef pastry* bekerja dalam kondisi yang kurang ideal, seringkali harus berdesakan untuk melakukan berbagai tugas. Hal ini tidak hanya menghambat efisiensi kerja tetapi juga dapat meningkatkan resiko kecelakaan kerja.
3. Kurangnya kepercayaan *chef pastry* kepada *Trainee* sering kali disebabkan oleh kekhawatiran terhadap pengalaman dan kemampuan para *trainne* yang masih minim khawatir hasilnya tidak akan sesuai dengan standar yang diharapkan. Hal ini dapat mengakibatkan *trainee* merasa kurang diberi kesempatan untuk belajar dan berkembang, serta menurunkan semangat dan motivasi mereka. Selain itu, ketidakpercayaan ini juga memperlambat proses kerja, karena *chef* harus mengawasi dan mengoreksi setiap langkah yang dilakukan oleh *trainee*, yang pada akhirnya menghambat efisiensi tim secara keseluruhan.
4. Resep *American Bread* di The Jayakarta Hotel and Spa Yogyakarta

Tabel 3.1 Resep *American Bread*

| <i>American Bread</i> |           |
|-----------------------|-----------|
| Tepung Segitiga       | 1300 gram |
| Tepung Cakra          | 1200 gram |
| Gula Halus            | 200 gram  |
| Fullcream             | 100 gram  |
| <i>Yeast</i>          | 30 gram   |
| Baker Bonus           | 15 gram   |
| Mentega Putih         | 200 gram  |
| Garam                 | 27 gram   |
| Telur                 | 6 pcs     |
| Air Es                | 1200ml    |

## Cara Membuat:

- Masukkan tepung segitiga, tepung cakra, *yeast*, garam, baker bonus, gula halus, *fullcream*, mixer sebentar hingga tercampur rata sesudah itu masukkan mentega putih dan telur *mixer* dengan kecepatan sedang lalu masukkan air es secara perlahan *mixer* dengan kecepatan tinggi hingga adonan kalis sekitar 20-25 menit.
- Jika sudah kalis, angkat adonan lalu bagi adonan 850gram lalu runding hingga bulat dan tutup adonan dengan plastic lalu *proofing* hingga mengembang sekitar 25-30 menit.
- Rolling* dan gulung adonan lalu potong jadi 3 bagian, taruh di loyang lalu tutup loyang.
- Diamkan adonan hingga mengembang, jika sudah masukkan ke dalam oven yang sudah panas.
- Oven api atas 180° celcius, api bawah 180° celcius, 50 menit.
- Ukuran loyang: Panjang 24 cm, Lebar 13,3 cm, Tinggi 11,5 cm
- Ukuran Tutup loyang: Panjang 27 cm, Lebar 14,7 cm, Tinggi 1 cm Satu Resep bisa menjadi 5 loyang.

## 5. KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan temuan yang telah diuraikan dalam analisis data:

- Faktor kegagalan dalam pembuatan *american bread* di Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kualitas bahan baku, ketidaktepatan proses

produksi, kondisi peralatan, ketrampilan staf.

- Dampak terhadap faktor yang mempengaruhi kualitas dan konsistensi produk terhadap kegagalan dalam pembuatan *American bread* ini dapat mengakibatkan roti yang dihasilkan memiliki tekstur, rasa dan penampilan yang tidak konsisten. Akibatnya, kualitas produk menjadi tidak dapat di prediksi, yang dapat menurunkan kepercayaan konsumen dan reputasi produsen. Oleh karena itu pengendalian kualitas yang ketat sangat penting untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan memiliki standar yang tinggi dan konsisten
- Menangani kegagalan dalam pembuatan *American bread* dengan cara pertama, mengidentifikasi penyebab kegagalan, seperti suhu pengovenan yang tidak sesuai, penimbangan bahan baku yang kurang tepat dan penggunaan bahan yang berkualitas. Kedua, praktikan teknik pembuatan yang benar sesuai *standar operasional* prosedur seperti menguleni adonan hingga kalis dan memahami proses *proofing* pada adonan.

## 6. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, sebagai saran untuk penelitian terakait dengan Faktor Kegagalan Dalam Pembuatan *American Bread* Di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta.

- Peningkatan kualitas bahan baku dengan memperbaiki teknik penyimpanan bahan agar tetap terjaga kualitasnya dan investasi pada peralatan hotel harus menginvestasikan peralatan yang berkualitas tinggi dan melakukan pemeliharaan rutin. Pembaruan peralatan yang sudah using atau rusak sangat penting untuk memastikan konsistensi suatu produk.
- Perlu adanya standarisasi proses produksi dengan menyusun dan

menerapkan SOP (*Standar Operating Procedure*) yang ketat untuk setiap tahap proses produksi *american bread*, termasuk suhu, waktu, dan metode pencampuran adonan.

3. Melakukan Pengawasan dan Evaluasi dengan meningkatkan pengawasan dan evaluasi rutin terhadap proses produksi, agar kedepannya mengetahui kesalahan yang bisa terjadi dan dapat mengantisipasinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu di hotel best western premier the hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19-28.
- Dianawati, S.M & Sulandari, L & Handajani, T & Purwidiani, N. (2023) Analisis Penerapan Shift Kerja Karyawan Pada Main Kitchen Best Western Papilio Hotel Surabaya. *Journal of Creative Student Research*, 1(4), 395-407.
- Fauzzia, W., & Desmafianti, G. (2021). Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Kajian Pariwisata*.
- Minatyo (2020). 2.1.Pengertian Dapur.4–10.
- Putri, E. D. H., & Mayasari, C. U. (2020). *Operational Patisserie* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Putri, B. R. A., Octaviany, V., & Karsiwi, R. R. M. (2017). Analisis Teknik Pengolahan Makanan Halal Di 10 Binjai Restaurant Pnb Perdana Hotel And Suites On The Park, Kuala Lumpur 2017. *EProceedings of Applied Science*, 3(3).
- Pratiwi, K. S., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Strategi Chef De Partie Hot Kitchen Dalam Meningkatkan. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(1), 1-14.<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP>
- article/view/22080/13688.
- Rosdianti, Suarka, F. M., & Sutaguna, I. N. T. (2018). Analisis ketersediaan fasilitas tamu penyandang disabilitas di hotel kawasan itdc nusa dua ( studi kasus inaya putri bali dan melia bali ). *Jurnal Kepariwisata dan Hospitality*, 2(3), 271–285.
- Suardana, I. K., & Normalita Sari, I. .(2021). Peran Pastry Dan Bakery Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya. *Jurnal Nusantara*, 4(1), 36–44.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahribini, (2018). *Kualitas Roti Tawar*. Penerbit Poltekkes Denpasar.
- Tinambunan, B. K., Taufiq, R., & Gusnadi, D. (2023). Tinjauan Operasional Kitchen Departement Cambridge Hotel Medan Tahun 2022. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Yulianto, & Novitasari, P. (2016). Peranan Pastry Section Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Ros In Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 7(1), 110.