

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS PERAN *PASTRY SECTION* DALAM MENJAGA KUALITAS
PRODUK *PASTRY* MELALUI PENERAPAN *ALLERGEN CHECKING*,
DAN *FOOD SAFETY* PADA *M CLUB EVENING COCKTAILS* BAGI
MARRIOTT BONVOY MEMBERS* DI BATAM *MARRIOTT HOTEL
HARBOUR BAY

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman
Lapangan Industri (PLI)



Oleh:
Mutia Sakhira (24386020)

Dosen Pembimbing PLI : Yuke Permata Lisna, SST., M. Par.
Supervisor : Arko Iskandar (*Pastry Chef*)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Pengalaman Lapangan Industri
Semester Januari – Juni 2026**

**Oleh:
Mutia Sakhira
NIM: 24386020**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Yuke Permata Lisna, SST., M. Par.
NIP. 198910252024062001

**a.n. Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri**



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Pengalaman Lapangan Industri
Semester Januari – Juni 2026**

**Oleh:
Mutia Sakhira
NIM: 24386020**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



**Arko Iskandar
Pastry Chef**



**Bentang Wiseka
L&D Supervisor Human Resources**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan studi kasus laporan Praktik Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi persyaratan pelaksanaan PLI Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Semester Januari–Juni 2026. Selama proses pelaksanaan PLI berlangsung dan selesainya penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si. Par, CHE. selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadillah, M.Pd. selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Yuke Permata Lisna, SST., M.Par. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak William Boulton-Smith selaku *General Manager* Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
8. Bapak Bentang Wiseka selaku *L&D Supervisor Human Resources* Batam Marriott Hotel Harbour Bay yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan PLI.
9. Bapak Arko Iskandar selaku *Pastry Chef* Batam Marriott Hotel Harbour Bay yang telah memberikan arahan, ilmu, dan bimbingan selama pelaksanaan PLI.

10. Seluruh staf *Culinary Department*, khususnya *Pastry Section* Batam Marriott Hotel Harbour Bay, yang telah memberikan bantuan, ilmu, pengalaman, serta membimbing penulis selama pelaksanaan PLI.

Studi kasus laporan PLI ini berisi tentang kegiatan yang penulis lakukan selama 6 bulan di Batam Marriott Hotel Harbour Bay, khususnya pada *Pastry Section* dalam mendukung operasional *M Club Evening Cocktails*. Penulis berharap laporan ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan PLI yang penulis lakukan serta manfaat yang diperoleh selama kegiatan berlangsung. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Padang, 31 Juli 2026

Penulis,



Mutia Sakhira

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Studi Kasus.....	3
D. Manfaat Studi Kasus	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu.....	8
C. Kerangka Pemikiran	13
BAB III METODE STUDI KASUS.....	15
A. Jenis Penelitian.....	15
B. Lokasi dan Waktu PLI.....	15
C. Profil Organisasi/ Perusahaan.....	16
BAB IV HASIL STUDI KASUS DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Kasus Umum	22
B. Penemuan Studi Kasus	25
C. Analisis Permasalahan.....	29
E. Solusi dan Rekomendasi Perbaikan.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
--------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1 Batam Marriott Hotel Harbour Bay dan Logo Hotel.....	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Batam Marriott Hotel Harbour Bay	18

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* bagi *Marriott Bonvoy Members* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan *allergen checking* sebagai upaya memberikan informasi kepada tamu serta menjaga kebersihan alat hidang, area penyajian, serta penyimpanan produk yang disajikan. Kedua aspek tersebut merupakan bagian penting dalam menjaga keamanan pangan dan kualitas pelayanan kepada tamu.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan PLI di *Pastry Section* Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan *allergen checking* dan upaya menjaga kebersihan selama proses penyajian produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Pastry Section* memiliki peran penting dalam menjaga kualitas produk *pastry* melalui penerapan *allergen checking*, pemahaman terhadap komposisi bahan setiap produk, serta pengecekan kebersihan alat hidang dan area *buffet* sebelum penyajian. Penerapan kedua aspek tersebut mendukung tersedianya produk *pastry* yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan standar operasional hotel sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu.

Kata Kunci: *Pastry Section*, Kualitas Produk, *Allergen Checking*, Standar Operasional

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata melalui penyediaan akomodasi, makanan, minuman, serta berbagai layanan bagi tamu. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu dan citra hotel. Oleh karena itu, setiap departemen dituntut untuk menerapkan standar operasional secara konsisten agar pelayanan yang diberikan berlangsung secara profesional, efektif, dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Penerapan standar operasional yang baik juga berperan dalam menjaga konsistensi kualitas produk serta meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel (Salsabila, 2025).

Pada *Food and Beverage Product Department*, khususnya *Pastry Section*, penerapan standar operasional diwujudkan melalui pelaksanaan *allergen checking* dan *food safety*. *Allergen checking* dilakukan untuk memastikan setiap produk memiliki informasi kandungan alergen yang akurat sehingga aman dikonsumsi oleh tamu yang memiliki alergi makanan. Sementara itu, penerapan *food safety* meliputi kebersihan peralatan, area kerja, alat hidang, penyimpanan bahan baku, hingga proses penyajian makanan guna mencegah terjadinya kontaminasi yang dapat memengaruhi kualitas produk dan keamanan pangan. Konsistensi dalam menerapkan hygiene, sanitasi, dan kebersihan peralatan menjadi bagian penting dalam menghasilkan produk yang aman dan berkualitas (Andini, 2024).

Pastry Section merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Product Department* yang bertanggung jawab memproduksi berbagai produk *pastry*, seperti *dessert*, *cake*, *cookies*, *praline*, dan berbagai hidangan penutup lainnya. Selain bertugas memproduksi makanan, *Pastry Section* juga bertanggung jawab menjaga kualitas produk mulai dari pemilihan bahan baku, proses pengolahan, penyimpanan, hingga penyajian kepada tamu. Oleh

karena itu, setiap tahapan pekerjaan harus dilakukan secara teliti agar produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu, cita rasa, penampilan, serta keamanan pangan.

Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan hotel berbintang lima yang berada di bawah naungan Marriott International. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas dan layanan premium, salah satunya adalah *M Club Lounge*, yaitu lounge eksklusif yang diperuntukkan bagi tamu yang memiliki akses sebagai *Marriott Bonvoy Members*. Salah satu layanan yang tersedia adalah *M Club Evening Cocktails*, di mana *Pastry Section* bertanggung jawab menyiapkan berbagai produk *pastry*, seperti *dessert*, jajanan pasar, praline, dan *cookies*. Dalam layanan tersebut, kualitas produk, penerapan *allergen checking*, dan *food safety* menjadi aspek penting untuk memberikan pengalaman terbaik kepada tamu.

Penulis melaksanakan PLI di *Pastry Section* Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Selama pelaksanaan PLI, penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional, seperti menyiapkan *dessert*, jajanan pasar, praline, dan *cookies* untuk layanan *M Club Evening Cocktails*, melakukan *allergen checking*, membantu *setup display*, melakukan *refill* produk, serta memastikan kesiapan produk sebelum disajikan kepada *Marriott Bonvoy Members*. Kegiatan tersebut memberikan pengalaman kepada penulis dalam memahami proses kerja *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry*.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI, penulis menemukan bahwa penerapan *allergen checking* dan *food safety* merupakan tahapan penting dalam menjaga kualitas produk *pastry*. Proses tersebut meliputi persiapan produk, *allergen checking*, pemeriksaan kebersihan alat hidangan dan area buffet, *setup display*, hingga produk siap disajikan kepada tamu. Seluruh tahapan ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kontaminasi serta menjaga keamanan pangan dan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, penerapan *allergen checking* dan *food safety* merupakan bagian penting dari peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada layanan *M Club Evening Cocktails*. Kedua aspek tersebut

tidak hanya mendukung keamanan pangan dan kualitas produk yang disajikan, tetapi juga meningkatkan kepuasan serta kepercayaan *Marriott Bonvoy Members* terhadap pelayanan Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Oleh karena itu, penulis tertarik mengangkat studi kasus dengan judul **"Analisis Peran *Pastry Section* dalam Menjaga Kualitas Produk *Pastry* melalui Penerapan *Allergen Checking* dan *Food Safety* pada *M Club Evening Cocktails* bagi *Marriott Bonvoy Members* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

1. Bagaimana peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay?
2. Bagaimana penerapan *allergen checking* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay?
3. Bagaimana penerapan *food safety* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay?

C. Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan studi kasus ini adalah:

1. Menganalisis peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
2. Menganalisis penerapan *allergen checking* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
3. Menganalisis penerapan *food safety* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

D. Manfaat Studi Kasus

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara akademis maupun praktis. Melalui pembahasan mengenai peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk pastry pada *M Club Evening Cocktails*, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi, bahan evaluasi, serta referensi dalam mendukung penerapan *allergen checking*, *food safety*, *quality control*, dan penyajian produk pastry sesuai SOP. Adapun manfaat yang diharapkan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk pastry melalui penerapan *allergen checking*, *food safety*, *quality control*, serta penataan produk pada *M Club Evening Cocktails*. Selain itu, studi kasus ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik operasional di industri perhotelan sesuai SOP.

2. Bagi Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi manajemen Batam Marriott Hotel Harbour Bay, khususnya *Pastry Section*, dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk pastry yang disajikan pada *M Club Evening Cocktails*. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat mendukung optimalisasi penerapan *allergen checking*, *food safety*, *quality control*, serta penyajian produk sesuai SOP guna meningkatkan kepuasan tamu.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik mengenai pengelolaan operasional *Pastry Section*, penerapan *allergen checking*, *food safety*, *quality control*, maupun upaya menjaga kualitas produk pastry di industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam

mengembangkan penelitian dengan variabel, metode, atau objek penelitian yang berbeda sehingga menghasilkan kajian yang lebih komprehensif.

4. Bagi Departemen Pariwisata

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi Departemen Pariwisata mengenai pentingnya penerapan SOP dalam menjaga keamanan pangan, kualitas produk, dan kualitas pelayanan pada industri perhotelan. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam mendukung pengembangan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan mutu pendidikan vokasi, serta penguatan daya saing industri pariwisata, khususnya pada sektor perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Landasan teori merupakan dasar konseptual yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis permasalahan penelitian. Pada studi kasus ini, landasan teori meliputi konsep *Food and Beverage Product Department* dan *Pastry Section* yang berkaitan dengan peran dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Melalui kedua konsep tersebut, penelitian ini diharapkan memiliki dasar teoritis yang mendukung pembahasan dan analisis terhadap permasalahan yang diteliti.

1. Food and Beverage

Food and Beverage merupakan salah satu departemen operasional di hotel yang bertanggung jawab dalam menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Departemen ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Service* berfokus pada pelayanan makanan dan minuman secara langsung kepada tamu, sedangkan *Food and Beverage Product* bertanggung jawab terhadap proses pengolahan makanan dan minuman mulai dari persiapan bahan baku hingga menjadi produk siap disajikan. Pembagian tugas tersebut dilakukan agar setiap bagian dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara efektif sehingga kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat terjaga (Romadhon, 2025).

Food and Beverage Product Department merupakan bagian yang bertanggung jawab menghasilkan berbagai produk makanan dan minuman sesuai dengan standar operasional hotel. Departemen ini terdiri atas beberapa bagian, seperti *hot kitchen*, *cold kitchen*, *butcher*, serta *pastry and bakery*, yang masing-masing memiliki tugas sesuai dengan jenis produk yang dihasilkan. Dalam pelaksanaannya, *Food and Beverage Product Department* berfokus pada proses produksi yang

memperhatikan kualitas bahan baku, teknik pengolahan, kebersihan, sanitasi, serta keamanan pangan agar produk yang dihasilkan memiliki mutu yang baik dan aman untuk dikonsumsi tamu (Haryanti & Tjahyadi, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berpendapat bahwa *Food and Beverage Product Department* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel melalui penyediaan produk makanan dan minuman yang berkualitas. Berbeda dengan *Food and Beverage Service* yang berfokus pada pelayanan kepada tamu, *Food and Beverage Product Department* lebih berorientasi pada proses produksi serta pengendalian kualitas produk sebelum disajikan. Dalam studi kasus ini, pembahasan difokuskan pada *Pastry Section* sebagai salah satu bagian dari *Food and Beverage Product Department* karena bagian tersebut memiliki tanggung jawab dalam menghasilkan berbagai produk *pastry* dengan tetap menerapkan standar operasional, *allergen checking*, dan *food safety* guna menjaga kualitas produk yang disajikan kepada tamu.

2. Pastry Section

Pastry Section merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Product Department* yang bertanggung jawab dalam memproduksi berbagai jenis produk *pastry*, seperti *cake*, *dessert*, *cookies*, *praline*, dan berbagai hidangan penutup lainnya. Selain memproduksi makanan, *Pastry Section* juga bertanggung jawab menjaga kualitas produk melalui pemilihan bahan baku, proses pengolahan, penyimpanan, penggunaan peralatan, hingga penyajian sesuai dengan standar operasional hotel. Dengan demikian, *Pastry Section* memiliki peran penting dalam menghasilkan produk yang berkualitas, menarik, dan aman untuk disajikan kepada tamu (Nisa' & Purnomo, 2024).

Dalam operasional hotel, *Pastry Section* tidak hanya berfokus pada proses produksi, tetapi juga bertanggung jawab menjaga konsistensi kualitas produk melalui penerapan standar resep, pengendalian mutu, *allergen checking*, dan *food safety*. Seluruh proses tersebut dilakukan

agar produk yang dihasilkan memiliki cita rasa, tampilan, kebersihan, serta keamanan pangan yang sesuai dengan standar hotel sehingga mampu memberikan kepuasan kepada tamu (Darmin et al., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berpendapat bahwa *Pastry Section* merupakan salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas produk *pastry* di hotel. Peran tersebut tidak hanya terbatas pada proses produksi, tetapi juga mencakup pengendalian kualitas, penerapan *allergen checking*, dan *food safety* agar setiap produk yang dihasilkan aman dan memenuhi standar hotel. Dalam studi kasus ini, *Pastry Section* memiliki peran yang sangat penting pada layanan *M Club Evening Cocktails* karena bertanggung jawab menyiapkan berbagai produk seperti *dessert*, jajanan pasar, *praline*, dan *cookies* yang disajikan kepada *Marriott Bonvoy Members*. Oleh karena itu, kualitas kerja *Pastry Section* menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan tamu dan kualitas pelayanan di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang memiliki keterkaitan dengan topik studi kasus dan digunakan sebagai bahan acuan dalam penyusunan penelitian ini. Melalui kajian penelitian terdahulu, penulis dapat mengetahui persamaan, perbedaan, serta *research gap* yang menjadi dasar pelaksanaan studi kasus. Selain itu, penelitian terdahulu juga berfungsi untuk memperkuat landasan teoritis dan mendukung analisis mengenai peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* melalui penerapan *allergen checking* dan *food safety* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam studi kasus ini disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Desmafi anti & Fauzzia (2021)	<i>Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung</i>	Deskriptif kualitatif	Pastry Section berperan dalam menjaga kualitas produk melalui pemilihan bahan baku, penerapan standar resep, kebersihan peralatan, penyimpanan bahan, dan pengendalian proses produksi.	Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan karena sama-sama membahas peran <i>Pastry Section</i> dalam menjaga kualitas produk pastry di hotel. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, yaitu Best Western Premier La Grande Hotel Bandung, sedangkan penelitian ini dilakukan di Batam Marriott Hotel Harbour Bay dengan fokus pada <i>M Club Evening</i>

					<i>Cocktails.</i>
2.	Putri, Purwidi ani, Pangest hi, & Sulanda ri (2024)	<i>Penerapan Kontrol Kualitas Produk Sponge Cake di Pastry Section Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya</i>	Deskriptif kualitatif	Pengendalian kualitas dilakukan melalui pemeriksaan bahan baku, proses produksi, penyimpanan, serta penerapan sistem FIFO dan FEFO sehingga kualitas produk tetap terjaga.	Penelitian ini relevan karena sama-sama mengkaji penerapan pengendalian kualitas pada <i>Pastry Section</i> . Perbedaannya, penelitian terdahulu hanya berfokus pada produk <i>sponge cake</i> , sedangkan penelitian ini membahas berbagai jenis produk pastry yang disajikan pada <i>M Club Evening Cocktails</i> .
3.	Maulida, Purwidi ani, Sulanda ri, & Astuti (2025)	<i>Penerapan Kontrol Kualitas Produk Roti (Bread) di Pastry Section Harris Hotel &</i>	Deskriptif kualitatif	Pengendalian kualitas dilakukan pada tahap pemilihan bahan baku, proses produksi, penyimpanan	Penelitian ini memiliki persamaan dalam membahas penerapan <i>quality control</i> pada <i>Pastry Section</i> .

		<i>Conventions Bundaran Satelit Surabaya</i>		n, penyajian, serta penerapan SOP sehingga kualitas produk roti tetap konsisten.	Perbedaannya terletak pada objek produk yang diteliti, yaitu roti (<i>bread</i>), sedangkan penelitian ini mengkaji kualitas berbagai produk pastry pada <i>M Club Evening Cocktails</i> .
4.	Indriastuti, Sari, Sulistijo, & Anandita (2025)	<i>Strategi Penyimpanan Bahan Baku untuk Menjaga Kualitas Produk Pastry di The Alana Hotel & Convention Center Solo</i>	Kualitatif	Penyimpanan bahan baku yang sesuai SOP berpengaruh terhadap kualitas produk pastry, namun masih ditemukan kendala pada pelabelan bahan makanan.	Penelitian ini memiliki keterkaitan karena sama-sama membahas upaya menjaga kualitas produk pastry. Perbedaannya, penelitian terdahulu berfokus pada strategi penyimpanan bahan baku, sedangkan penelitian ini membahas peran

					<i>Pastry Section</i> secara menyeluruh dalam menjaga kualitas produk pastry selama operasional <i>M Club Evening Cocktails</i> .
5.	Darmin, Maramba, Hatno, & Supriyanto (2024)	<i>The Role of Pastry Section Crew in Maintaining the Quality of Pastry Products at Eastparc Hotel Yogyakarta</i>	Deskriptif kualitatif	Peran kru <i>Pastry Section</i> dalam menjaga kualitas produk meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja sesuai SOP.	Penelitian ini sangat relevan karena sama-sama menganalisis peran <i>Pastry Section</i> dalam menjaga kualitas produk pastry. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian terdahulu menilai kinerja kru <i>Pastry Section</i> , sedangkan penelitian ini menganalisis peran <i>Pastry Section</i> dalam menjaga kualitas

					produk pastry pada operasional <i>M Club Evening Cocktails</i> di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
6.	Gayatri & Krisnawati (2024)	Pengaruh Kualitas Produk Food and Beverage terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Perhotelan	Kuantitatif	Kualitas produk makanan dan minuman berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hotel.	Mendukung penelitian ini karena kualitas produk pastry yang dijaga oleh <i>Pastry Section</i> akan memengaruhi kepuasan tamu <i>M Club Evening Cocktails</i> .

Sumber: Penulis, 2026

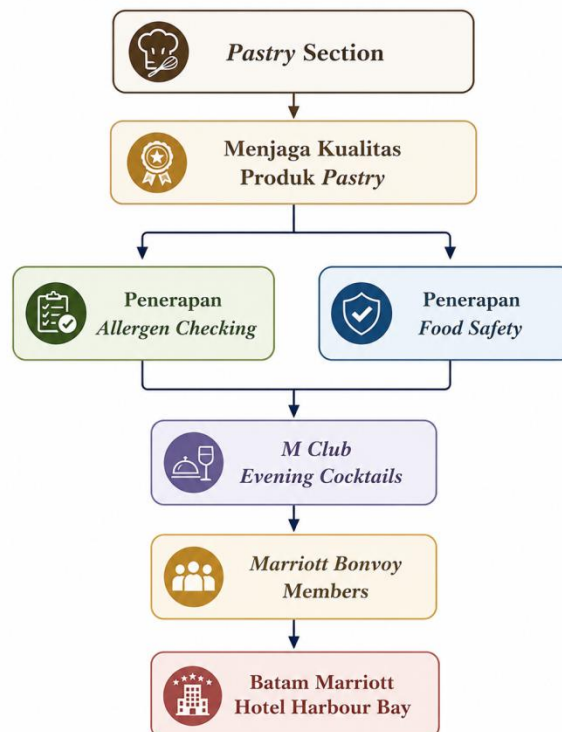
C. Kerangka Pemikiran

Pastry Section merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Product Department* yang bertanggung jawab dalam memproduksi dan menjaga kualitas berbagai produk *pastry* yang disajikan kepada tamu hotel. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, *Pastry Section* tidak hanya berfokus pada proses produksi, tetapi juga menerapkan standar operasional yang mencakup pengendalian mutu, *allergen checking*, dan *food safety*. Penerapan ketiga aspek tersebut bertujuan untuk memastikan produk yang dihasilkan aman dikonsumsi, memiliki kualitas yang konsisten, serta memenuhi standar pelayanan hotel.

Dalam penelitian ini, fokus pembahasan diarahkan pada peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada layanan *M Club*

Evening Cocktails di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Kualitas produk yang disajikan dipengaruhi oleh penerapan *allergen checking* untuk memastikan ketepatan informasi kandungan alergen serta penerapan *food safety* melalui kebersihan alat hidang, area penyajian, dan penanganan makanan. Kedua aspek tersebut menjadi bagian penting dalam menghasilkan produk yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan standar pelayanan kepada *Marriott Bonvoy Members*.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan bahwa *Pastry Section* memiliki peran dalam menjaga kualitas produk *pastry* melalui penerapan *allergen checking* dan *food safety*. Kedua aspek tersebut diterapkan pada proses penyajian *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay sebagai upaya menghasilkan produk yang aman, berkualitas, dan mampu memberikan kepuasan kepada *Marriott Bonvoy Members*. Kerangka pemikiran ini menjadi dasar dalam menganalisis peran *Pastry Section* sesuai dengan fokus studi kasus yang dilakukan.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Penulis, 2026

BAB III

METODE STUDI KASUS

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Studi kasus merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam pada objek tertentu dalam konteks nyata. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti dapat menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan secara sistematis berdasarkan fakta yang diperoleh selama pelaksanaan PLI

Dalam penelitian ini, studi kasus difokuskan pada analisis peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* melalui penerapan *allergen checking* dan *food safety* pada *M Club Evening Cocktails* bagi *Marriott Bonvoy Members* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan PLI untuk memperoleh informasi mengenai penerapan *allergen checking*, *food safety*, serta peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran *Pastry Section* dalam menerapkan *allergen checking* dan *food safety* sebagai upaya menjaga kualitas produk, keamanan pangan, serta meningkatkan kepuasan *Marriott Bonvoy Members*.

B. Lokasi dan Waktu PLI

Studi kasus ini dilaksanakan di Batam Marriott Hotel Harbour Bay yang berlokasi di Harbour Bay Downtown, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, pada *Food and Beverage Product Department*, khususnya *Pastry Section*, dengan fokus penelitian mengenai peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails*. Pelaksanaan studi kasus dilakukan bersamaan dengan kegiatan PLI yang berlangsung sejak 12 Januari 2026 hingga 12 Juli 2026, sehingga penulis dapat melakukan observasi, berpartisipasi secara langsung dalam kegiatan

operasional, serta mengumpulkan data yang relevan melalui pengalaman kerja, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian.

C. Profil Organisasi/ Perusahaan

Profil perusahaan merupakan gambaran umum mengenai identitas, sejarah, visi dan misi, serta struktur organisasi perusahaan yang menjadi lokasi pelaksanaan studi kasus. Uraian ini bertujuan memberikan pemahaman mengenai Batam Marriott Hotel Harbour Bay sebagai tempat pelaksanaan PLI dan lingkungan kerja pada *Food and Beverage Product Department*, khususnya *Pastry Section*. Adapun profil perusahaan meliputi sejarah umum, visi dan misi, serta struktur organisasi Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

1. Sejarah Umum Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan hotel berbintang lima yang berada di bawah naungan Marriott International, salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia. Hotel ini berlokasi di kawasan Harbour Bay Downtown, Jalan Duyung, Kelurahan Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Lokasinya yang strategis dengan akses langsung ke Harbour Bay International Ferry Terminal menjadikan hotel ini mudah dijangkau oleh wisatawan domestik maupun mancanegara, khususnya dari Singapura yang dapat ditempuh sekitar 40 menit menggunakan kapal feri berkecepatan tinggi.



Gambar 3.1 Batam Marriott Hotel Harbour Bay dan Logo Hotel

Sumber: Data Batam Marriott Hotel Harbour Bay, 2026

Batam Marriott Hotel Harbour Bay resmi beroperasi pada 1 Oktober 2020 dan menjadi hotel pertama dengan merek Marriott Hotels di Kota Batam. Kehadiran hotel ini menjadi bagian dari upaya Marriott International dalam memperluas jaringan hotel premium di Indonesia sekaligus mendukung perkembangan sektor pariwisata dan ekonomi di Batam. Peresmian hotel juga diharapkan dapat meningkatkan daya saing industri perhotelan serta membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat.

Sebagai bagian dari jaringan Marriott Hotels, Batam Marriott Hotel Harbour Bay mengusung konsep pelayanan berstandar internasional yang mengutamakan kenyamanan, inovasi, dan pengalaman menginap berkualitas. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas, seperti kamar dan *suite*, ruang pertemuan, restoran dan bar, pusat kebugaran, kolam renang, spa, serta *M Club Lounge*. Dalam operasionalnya, hotel didukung oleh berbagai departemen, termasuk *Food and Beverage Product Department* yang menaungi *Pastry Section* sebagai bagian yang bertanggung jawab mengolah dan menyajikan produk pastry untuk layanan *M Club Evening Cocktails*.

2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi merupakan pedoman yang digunakan Batam Marriott Hotel Harbour Bay dalam menjalankan operasional dan memberikan pelayanan kepada tamu. Sebagai bagian dari Marriott International, hotel ini menerapkan visi dan misi perusahaan untuk menciptakan pengalaman menginap yang nyaman, berkualitas, dan berstandar internasional.

a. Visi Perusahaan

Visi perusahaan menjadi arah dan tujuan jangka panjang yang ingin dicapai oleh Marriott International. Visi tersebut berfokus pada upaya menjadikan perusahaan sebagai pilihan utama bagi pelanggan di seluruh dunia.

Adapun visi Marriott International adalah sebagai berikut.

To be the world's favorite travel company.

(Menjadi perusahaan perjalanan favorit di dunia).

b. Misi Perusahaan

Misi perusahaan merupakan bentuk komitmen Marriott International dalam memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan. Misi ini diwujudkan melalui pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan tamu.

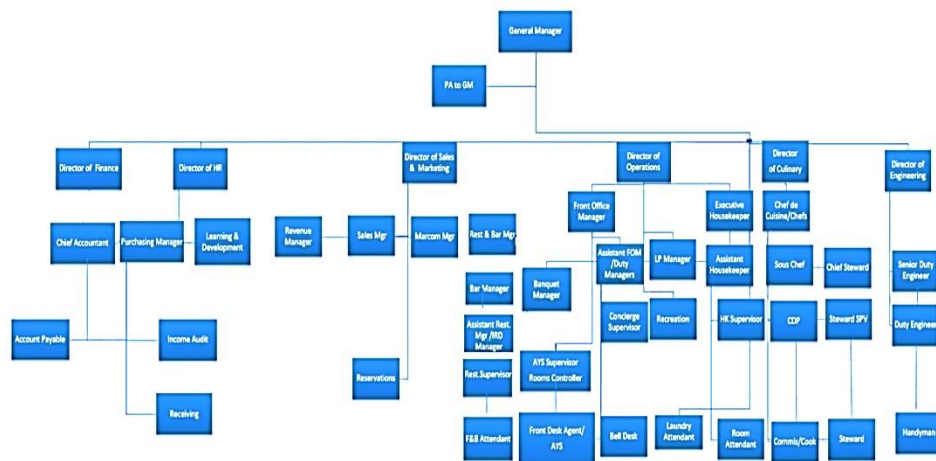
Adapun misi Marriott International adalah sebagai berikut.

To enhance the lives of our customers by creating and enabling unsurpassed vacation and leisure experiences.

(Meningkatkan kualitas hidup pelanggan dengan menciptakan dan menghadirkan pengalaman liburan dan rekreasi yang unggul serta tak tertandingi).

3. Struktur Organisasi Industri

Struktur organisasi merupakan susunan yang menunjukkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta hubungan kerja antarbagian dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan operasional agar setiap departemen dapat bekerja secara efektif dan terkoordinasi. Adapun struktur organisasi Batam Marriott Hotel Harbour Bay adalah sebagai berikut.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Sumber: Data Batam Marriott Hotel Harbour Bay, 2026.

Struktur organisasi Batam Marriott Hotel Harbour Bay terdiri atas beberapa departemen utama yang memiliki fungsi dan tanggung jawab

yang berbeda sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Adapun departemen tersebut dijelaskan sebagai berikut.

a. *General Manager*

General Manager dipimpin oleh William Boulton-Smith selaku *Multi-Property General Manager* yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional dan pengelolaan hotel. General Manager berperan dalam mengoordinasikan seluruh departemen agar tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan standar Marriott International.

b. *Department of Finance*

Department of Finance dipimpin oleh Venux Yong selaku *Multi-Property Director of Finance*. Departemen ini bertanggung jawab dalam mengelola seluruh kegiatan keuangan hotel, seperti penyusunan laporan keuangan, pengelolaan arus kas, pengendalian anggaran, serta pengawasan pemasukan dan pengeluaran perusahaan.

c. *Department of Human Resources*

Department of Human Resources dipimpin oleh Henny Tambunan selaku *Multi-Property Director of Human Resources*. Departemen ini bertanggung jawab dalam mengelola sumber daya manusia, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan kompetensi karyawan, hingga menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas perusahaan.

d. *Department of Sales & Marketing*

Department of Sales & Marketing dipimpin oleh David Tambunan selaku *Multi-Property Director of Sales & Marketing*. Departemen ini bertugas memasarkan produk dan layanan hotel, meningkatkan citra perusahaan, serta membangun hubungan kerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan tingkat hunian hotel.

e. *Department of Operations*

Department of Operations dipimpin oleh Lie Ming Sien selaku *Director of Operations*. Departemen ini bertanggung jawab mengelola kegiatan operasional hotel yang berkaitan langsung dengan pelayanan

kepada tamu. Di bawah Department of Operations terdapat beberapa bagian, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, dan *Recreation* yang saling bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang optimal.

f. *Department of Culinary*

Department of Culinary dipimpin oleh Dimitri Bastiani selaku *Executive Chef*. Departemen ini bertanggung jawab atas seluruh kegiatan produksi makanan di hotel, mulai dari perencanaan menu, pengolahan, hingga penyajian makanan sesuai dengan standar Marriott International.

g. *Department of Engineering*

Department of Engineering dipimpin oleh Muhammad Azhari selaku *Multi-Property Director of Engineering*. Departemen ini bertanggung jawab dalam pemeliharaan, perbaikan, dan pengawasan seluruh fasilitas, peralatan, serta utilitas hotel agar operasional dapat berjalan dengan lancar.

4. Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah *Pastry Chef*, *Chef de Partie Pastry*, dan *Demi Chef* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay yang berperan sebagai narasumber dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan tugas, tanggung jawab, serta penerapan *allergen checking* dan *food safety* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails*. Selain itu, penulis juga menjadi bagian dari kegiatan operasional selama pelaksanaan PLI, sehingga memperoleh data melalui observasi dan keterlibatan secara langsung di *Pastry Section*.

Objek dalam studi kasus ini adalah peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* melalui penerapan *allergen checking* dan *food safety* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Fokus penelitian meliputi penerapan *allergen checking*, penerapan *food safety*, pengendalian kualitas (*quality control*), persiapan produk *pastry*, penyimpanan produk, *display*, serta penyajian produk sesuai dengan standar operasional perusahaan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam studi kasus ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, yaitu sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan operasional di *Pastry Section* selama pelaksanaan PLI. Melalui observasi, penulis memperoleh data mengenai peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* melalui penerapan *allergen checking*, *food safety*, persiapan produk, *display*, serta penyajian produk pada *M Club Evening Cocktails*.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan *Pastry Chef*, *Chef de Partie Pastry*, dan *Demi Chef* untuk memperoleh informasi mengenai peran *Pastry Section*, penerapan *allergen checking* dan *food safety*, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto-foto dan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan operasional selama pelaksanaan PLI, seperti proses persiapan produk *pastry*, penerapan *allergen checking*, penerapan *food safety*, *display*, dan penyajian produk pada *M Club Evening Cocktails* sebagai data pendukung penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* melalui penerapan *allergen checking* dan *food safety*, serta menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB IV

HASIL STUDI KASUS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Kasus Umum

PLI memberikan kesempatan kepada penulis untuk terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional *Pastry Section* Batam Marriott Hotel Harbour Bay, khususnya pada pelayanan *M Club Evening Cocktails*. Selama pelaksanaan PLI, penulis berpartisipasi dalam berbagai kegiatan, seperti menyiapkan *dessert*, jajanan pasar, *praline*, dan *cookies*, melakukan *allergen checking*, mempersiapkan kebutuhan *setup*, menata produk pada area *buffet*, serta memastikan seluruh produk siap disajikan kepada tamu sesuai dengan SOP perusahaan guna menjaga kualitas produk dan keamanan pangan (*food safety*). Berdasarkan hasil observasi, kegiatan operasional *Pastry Section* secara umum telah berjalan dengan baik, namun masih ditemukan beberapa kondisi yang memerlukan perhatian, meskipun tidak terjadi setiap hari, yaitu terkait penerapan *allergen checking* dan kebersihan alat *display* pada penyajian produk *pastry*. Kedua permasalahan tersebut menjadi fokus dalam studi kasus ini karena berhubungan langsung dengan keamanan pangan, kualitas penyajian produk, serta kepuasan tamu.

1. Gambaran Kasus Penerapan *Allergen Checking*

Menjelang pelaksanaan *M Club Evening Cocktails*, *Pastry Section* bertanggung jawab memastikan seluruh produk yang akan disajikan memiliki informasi kandungan alergen yang sesuai dengan komposisi bahan. Informasi tersebut dicantumkan pada *food tag*, yaitu label yang memuat nama produk beserta kandungan alergen dan ditempatkan di depan setiap makanan pada area *buffet*. Keberadaan *food tag* bertujuan memberikan informasi kepada tamu, terutama tamu yang memiliki riwayat alergi makanan, agar dapat memilih produk yang aman untuk dikonsumsi.

Dalam pelaksanaannya, *Pastry Section* tidak membuat *food tag* secara langsung, melainkan memberikan daftar menu beserta kandungan alergen kepada staf *Front Office* melalui aplikasi *WhatsApp*. Informasi

tersebut dikirim sekitar satu jam sebelum proses *setup* dimulai agar staf *Front Office* memiliki waktu untuk menyiapkan dan mencetak *food tag*. Mengingat menu *M Club Evening Cocktails* berubah setiap hari, informasi kandungan alergen juga selalu disesuaikan. Produk yang disajikan terdiri atas lima jenis *dessert*, tiga jenis jajanan pasar, *praline*, dan *cookies* dengan kandungan alergen yang berbeda, seperti *gluten*, *egg*, *dairy*, *nuts*, dan *white sesame*.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI, pada beberapa kesempatan masih ditemukan potensi kesalahan dalam penyampaian informasi kandungan alergen. Salah satu kasus yang dijumpai adalah kandungan *dairy* pada suatu produk tidak disampaikan kepada staf *Front Office* karena hanya bahan utama yang diingat, sedangkan bahan lain seperti *whipping cream*, susu, atau *white chocolate* terlewat. Akibatnya, kandungan *dairy* belum tercantum pada *food tag* yang telah dicetak.

Kesalahan tersebut berhasil diketahui sebelum pelayanan dimulai sehingga *food tag* dapat segera diperbaiki. Meskipun tidak berdampak langsung kepada tamu, kondisi ini menunjukkan bahwa ketidaktepatan informasi alergen berpotensi menimbulkan risiko bagi tamu yang memiliki alergi makanan serta dapat memengaruhi kepercayaan terhadap kualitas pelayanan hotel.

Untuk meminimalkan risiko tersebut, *Pastry Section* perlu menerapkan proses *double checking* sebelum informasi menu dikirimkan kepada staf *Front Office*. Pemeriksaan dilakukan dengan mencocokkan daftar menu dengan *recipe book* serta melakukan konfirmasi kepada *Chef de Partie*, *Demi Chef*, atau staf yang membuat produk apabila terdapat keraguan mengenai kandungan alergen. Melalui langkah tersebut, informasi pada *food tag* dapat dipastikan lebih akurat sehingga keamanan pangan (*food safety*) dan kualitas pelayanan tetap terjaga.

2. Gambaran Kasus Kebersihan Alat *Display*

Kebersihan alat *display* merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas penyajian produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails*. Sebelum proses *setup* dimulai, *Pastry Section* bertanggung

jawab memastikan seluruh peralatan penyajian, seperti akrilik *display*, *cake stand*, *tray*, dan *black stone*, berada dalam kondisi bersih dan siap digunakan. Kebersihan alat *display* tidak hanya mendukung penerapan *food safety*, tetapi juga memengaruhi tampilan produk yang disajikan kepada tamu.

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, sebagian alat *display* yang digunakan sebelumnya telah dipakai pada pelayanan *breakfast* di *M Club Lounge*. Setelah pelayanan selesai, peralatan tersebut dibersihkan oleh bagian *Steward* sebelum dikembalikan kepada *Pastry Section* untuk digunakan kembali pada pelayanan *M Club Evening Cocktails*. Oleh karena itu, *Pastry Section* tetap melakukan pemeriksaan ulang terhadap seluruh peralatan sebelum proses *setup* dimulai.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI, pada beberapa kesempatan masih ditemukan alat *display*, terutama akrilik *display*, yang belum sepenuhnya bersih ketika diterima dari bagian *Steward*. Permukaannya masih terdapat bekas sidik jari atau noda yang tertinggal dari penggunaan sebelumnya sehingga perlu dibersihkan kembali sebelum digunakan. Meskipun kondisi tersebut tidak terjadi setiap hari, pemeriksaan ulang tetap diperlukan agar seluruh peralatan memenuhi standar kebersihan yang telah ditetapkan.

Kondisi tersebut menyebabkan proses *setup* menjadi kurang efisien karena staf *Pastry Section* harus melakukan pembersihan tambahan sebelum menata produk. Selain memengaruhi efisiensi kerja, alat *display* yang kurang bersih juga dapat mengurangi nilai estetika penyajian produk *pastry* dan memberikan kesan kurang baik kepada tamu. Oleh karena itu, pemeriksaan akhir terhadap kebersihan alat *display* perlu dilakukan secara konsisten sebagai bentuk pengendalian kualitas dan penerapan *food safety*, sehingga seluruh produk dapat disajikan dalam kondisi bersih, aman, dan sesuai dengan standar pelayanan Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

B. Penemuan Studi Kasus

Hasil pengamatan selama pelaksanaan PLI menunjukkan bahwa *Pastry Section* telah menerapkan berbagai prosedur operasional dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails*. Penerapan tersebut meliputi proses *allergen checking* untuk memastikan ketepatan informasi kandungan alergen serta penerapan *food safety* melalui pemeriksaan kebersihan alat *display* sebelum produk disajikan kepada tamu. Kedua aspek tersebut menjadi temuan utama dalam studi kasus ini karena berperan dalam menjaga keamanan pangan dan kualitas pelayanan hotel.

1. Temuan Penerapan *Allergen Checking* pada Produk *Pastry* di *M Club Evening Cocktails*

Selama pelaksanaan PLI, *Pastry Section* menerapkan *allergen checking* sebagai salah satu upaya dalam menjaga kualitas produk *pastry* yang disajikan pada *M Club Evening Cocktails*. Penerapan tersebut diawali dengan perencanaan menu berdasarkan variasi produk, ketersediaan bahan baku, dan standar penyajian Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Menu yang disajikan terdiri atas lima jenis *dessert*, tiga jenis jajanan pasar, *praline*, dan *cookies* yang mengalami rotasi secara berkala sehingga tamu memperoleh variasi produk setiap harinya.

Pada tahap persiapan pelayanan, *Pastry Section* mengidentifikasi kandungan alergen pada setiap produk berdasarkan bahan baku yang digunakan. Kandungan alergen yang umum ditemukan meliputi *gluten*, *egg*, *dairy*, *nuts*, dan *white sesame*. Informasi tersebut kemudian disampaikan kepada staf *Front Office* melalui aplikasi *WhatsApp* sebagai dasar pembuatan *food tag* yang akan ditempatkan pada setiap produk di area *buffet*.

Sebelum informasi menu dikirimkan, staf *Pastry Section* melakukan pemeriksaan kembali terhadap daftar menu beserta kandungan alergennya untuk memastikan kesesuaian antara informasi yang diberikan dengan komposisi bahan pada setiap produk. Apabila masih terdapat keraguan mengenai kandungan alergen, staf melakukan konfirmasi kepada *Chef de Partie*, *Demi Chef*, atau staf yang membuat

produk sebelum informasi disampaikan kepada *Front Office*. Tahapan tersebut dilakukan untuk meminimalkan kesalahan pada *food tag* yang akan digunakan selama pelayanan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan *allergen checking* telah menjadi bagian dari prosedur kerja *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails*. Melalui penerapan tersebut, informasi kandungan alergen dapat disampaikan secara lebih akurat sehingga mendukung keamanan pangan (*food safety*) serta memberikan informasi yang jelas kepada tamu sebelum memilih produk yang akan dikonsumsi.

2. Temuan Penerapan *Food Safety* melalui Kebersihan Alat *Display* pada Produk *Pastry* di *M Club Evening Cocktails*

Selama pelaksanaan PLI, *Pastry Section* menerapkan *food safety* sebagai salah satu upaya dalam menjaga kualitas produk *pastry* yang disajikan pada *M Club Evening Cocktails*. Penerapan tersebut dilakukan melalui pemeriksaan kebersihan area kerja, penggunaan peralatan yang sesuai, serta memastikan seluruh produk disajikan dalam kondisi bersih dan aman sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu, pemeriksaan terhadap alat *display* juga menjadi salah satu tahapan yang dilakukan sebelum proses *setup* dimulai.

Pada tahap persiapan pelayanan, seluruh alat *display* yang akan digunakan, seperti akrilik *display*, *cake stand*, *tray*, dan *black stone*, diperiksa terlebih dahulu sebelum produk ditata pada area *buffet*. Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI, pada beberapa kesempatan masih ditemukan akrilik *display* yang belum sepenuhnya bersih ketika diterima dari bagian *Steward*. Kondisi tersebut ditandai dengan masih adanya bekas sidik jari atau noda yang tertinggal dari penggunaan sebelumnya sehingga perlu dilakukan pembersihan kembali sebelum digunakan.

Apabila kondisi tersebut ditemukan, staf *Pastry Section* segera membersihkan kembali alat *display* menggunakan kain bersih hingga seluruh permukaannya bebas dari noda. Tindakan tersebut dilakukan

sebelum proses penataan *dessert*, *praline*, *cookies*, dan jajanan pasar dimulai agar seluruh produk disajikan menggunakan peralatan yang bersih dan layak. Pemeriksaan ulang ini juga menjadi bagian dari prosedur kerja untuk memastikan tidak ada peralatan yang kurang bersih digunakan selama pelayanan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pemeriksaan kebersihan alat *display* telah menjadi salah satu bentuk penerapan *food safety* yang dilakukan oleh *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk *pastry*. Melalui pemeriksaan dan pembersihan ulang sebelum proses penyajian, kualitas tampilan produk tetap terjaga, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, serta produk yang disajikan kepada tamu berada dalam kondisi bersih dan aman.

3. Penerapan *Quality Control* dalam Menjaga Kualitas Produk *Pastry*

Setelah proses *allergen checking* dan penerapan *food safety* selesai dilakukan, *Pastry Section* melaksanakan *quality control* sebagai tahap akhir sebelum produk disajikan pada *M Club Evening Cocktails*. Kegiatan ini bertujuan memastikan setiap produk telah memenuhi standar kualitas hotel sehingga layak disajikan kepada tamu. Pemeriksaan dilakukan terhadap kondisi fisik produk, seperti bentuk, warna, tekstur, kebersihan, serta kesesuaian *garnish* agar setiap *dessert*, *praline*, *cookies*, dan jajanan pasar memiliki kualitas yang konsisten.

Selama pelaksanaan PLI, penulis turut terlibat dalam proses pemeriksaan kualitas produk sebelum proses *setup* dimulai. Produk yang telah selesai diproduksi diperiksa satu per satu untuk memastikan tidak terdapat kerusakan bentuk, perubahan warna, ataupun penurunan kualitas yang dapat memengaruhi penyajian. Apabila ditemukan produk yang tidak memenuhi standar, produk tersebut tidak digunakan dan diganti dengan produk lain yang masih layak disajikan.

Selain pemeriksaan kondisi produk, *Pastry Section* juga memastikan produk tetap berada dalam kondisi yang baik hingga waktu penyajian. Produk yang memerlukan suhu dingin disimpan di dalam *chiller* atau *freezer*, sedangkan produk lainnya ditempatkan pada area penyimpanan

yang sesuai dengan karakteristiknya. Proses ini dilakukan agar kesegaran, tekstur, dan kualitas produk tetap terjaga sampai disajikan kepada tamu.

Melalui penerapan *quality control* secara konsisten, *Pastry Section* berupaya menjaga mutu setiap produk *pastry* yang disajikan pada *M Club Evening Cocktails*. Tahapan tersebut menjadi bagian penting dalam memastikan seluruh produk memiliki kualitas yang sesuai dengan standar pelayanan Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

4. Penataan (*Display*) Produk *Pastry* pada *M Club Evening Cocktails*

Setelah seluruh produk dinyatakan memenuhi standar melalui proses *quality control*, tahapan berikutnya adalah penataan produk pada area *display M Club Evening Cocktails*. Penataan dilakukan dengan memperhatikan kerapian, estetika, dan kemudahan tamu dalam memilih produk. Seluruh *dessert*, *praline*, *cookies*, dan jajanan pasar ditempatkan sesuai dengan konsep *buffet* serta standar penyajian yang diterapkan oleh hotel.

Pada proses *setup*, setiap jenis produk ditata sesuai dengan urutan dan lokasi penyajian yang telah ditentukan. *Dessert* disusun pada area yang telah disediakan, sedangkan *praline* ditempatkan pada *three-tier display* berdasarkan variasi rasa agar tampil lebih menarik. *Cookies* dan jajanan pasar juga ditata menggunakan wadah penyajian yang sesuai sehingga bentuk dan tampilannya tetap terjaga selama pelayanan berlangsung.

Sebelum pelayanan dimulai, *Pastry Section* kembali melakukan pemeriksaan akhir terhadap area *display*. Pemeriksaan meliputi kerapian penataan produk, kebersihan area *buffet*, kesesuaian posisi *food tag*, serta kelengkapan produk yang akan disajikan. Tahapan ini dilakukan untuk memastikan seluruh produk siap disajikan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan PLI, penataan produk *pastry* merupakan tahap akhir yang mendukung kualitas penyajian pada *M Club Evening Cocktails*. Penataan yang dilakukan

secara rapi dan sistematis tidak hanya meningkatkan daya tarik produk, tetapi juga memudahkan tamu dalam memilih makanan serta mendukung kelancaran proses pelayanan.

C. Analisis Permasalahan

Analisis permasalahan Permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan PLI perlu dianalisis untuk mengetahui penyebab, dampak, serta kesesuaiannya dengan prinsip operasional yang diterapkan dalam industri perhotelan. Analisis ini dilakukan berdasarkan hasil observasi terhadap kegiatan *Pastry Section* pada *M Club Evening Cocktails* dengan menghubungkan temuan yang diperoleh dengan konsep keamanan pangan dan pengendalian kualitas produk. Melalui analisis tersebut, dapat diketahui aspek-aspek yang masih memerlukan perhatian guna mendukung penyajian produk *pastry* yang berkualitas.

Fokus analisis dalam studi kasus ini meliputi dua aspek utama, yaitu ketepatan informasi alergen pada produk *pastry* dan penerapan *food safety* selama proses penyajian. Kedua aspek tersebut dipilih karena memiliki hubungan yang erat dengan keamanan pangan, kualitas produk, serta kepercayaan tamu terhadap pelayanan Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Oleh karena itu, analisis dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi yang ditemukan selama pelaksanaan PLI serta kaitannya dengan prinsip-prinsip yang berlaku dalam pengelolaan makanan.

1. Analisis Ketepatan Informasi Alergen pada Produk *Pastry* di *M Club Evening Cocktails*

Hasil observasi menunjukkan bahwa *Pastry Section* telah menerapkan *allergen checking* sebelum produk disajikan kepada tamu. Namun, pada beberapa kesempatan masih ditemukan potensi ketidaktepatan dalam penyampaian informasi kandungan alergen. Salah satu kondisi yang dijumpai adalah kandungan *dairy* pada suatu produk tidak tercantum pada *food tag* karena staf hanya berfokus pada bahan utama, sedangkan bahan pendukung seperti *whipping cream* dan *white chocolate* belum diperhitungkan sebagai sumber alergen. Meskipun kondisi tersebut berhasil diperbaiki sebelum pelayanan dimulai, temuan

ini menunjukkan bahwa proses identifikasi alergen masih memerlukan ketelitian yang lebih tinggi.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan informasi alergen tidak hanya bergantung pada pengetahuan mengenai bahan utama, tetapi juga pada pemahaman terhadap seluruh komposisi yang digunakan dalam proses produksi. Apabila informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan kandungan produk, tamu yang memiliki riwayat alergi makanan berpotensi mengonsumsi produk yang tidak aman bagi kondisi kesehatannya. Selain berdampak pada keamanan konsumen, kesalahan informasi juga dapat memengaruhi tingkat kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Menurut *World Health Organization* (WHO) dan *Food and Agriculture Organization* (FAO) (2022), penyampaian informasi mengenai alergen merupakan bagian penting dari sistem keamanan pangan karena membantu melindungi konsumen melalui informasi yang akurat mengenai kandungan bahan pada setiap produk pangan. Informasi tersebut menjadi dasar bagi konsumen untuk menentukan pilihan makanan yang sesuai dengan kondisi kesehatannya sehingga risiko terjadinya reaksi alergi dapat diminimalkan.

Taylor dan Baumert (2023) menjelaskan bahwa pengelolaan alergen harus dilakukan secara menyeluruh, mulai dari proses produksi hingga pelabelan produk. Oleh karena itu, penerapan *double checking* dan pencocokan dengan standar resep penting dilakukan agar informasi pada *food tag* sesuai dengan produk yang disajikan. Dengan demikian, *allergen checking* berperan dalam menjaga keamanan pangan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

2. Analisis Penerapan *Food Safety* pada Penyajian Produk *Pastry* di *M Club Evening Cocktails*

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI, *Pastry Section* telah menerapkan prinsip *food safety* dalam proses penyajian produk *pastry*. Meskipun demikian, pada beberapa kesempatan masih ditemukan alat *display* yang belum sepenuhnya bersih ketika diterima dari bagian

Steward. Permukaan akrilik *display* masih menunjukkan bekas sidik jari atau noda yang tertinggal dari penggunaan sebelumnya sehingga perlu dibersihkan kembali sebelum digunakan untuk menata produk. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemeriksaan akhir terhadap kebersihan peralatan masih menjadi tahapan yang penting sebelum pelayanan dimulai.

Keberadaan alat *display* yang kurang bersih tidak hanya memengaruhi tampilan penyajian produk, tetapi juga dapat mengurangi efisiensi kerja karena staf *Pastry Section* harus melakukan pembersihan ulang sebelum proses *setup*. Meskipun kondisi tersebut tidak terjadi setiap hari, pemeriksaan kembali terhadap seluruh peralatan penyajian tetap diperlukan sebagai bentuk pengendalian kualitas. Langkah tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa produk *pastry* disajikan menggunakan peralatan yang bersih, higienis, dan sesuai dengan standar operasional hotel.

Menurut *Codex Alimentarius Commission* (2022), seluruh peralatan yang digunakan dalam penanganan dan penyajian makanan harus dijaga kebersihannya untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang yang dapat memengaruhi keamanan pangan. Kebersihan peralatan merupakan salah satu unsur penting dalam penerapan sistem keamanan pangan karena berhubungan langsung dengan mutu produk yang diterima oleh konsumen.

Sejalan dengan hal tersebut, *World Health Organization* (2022) menjelaskan bahwa penerapan *food safety* mencakup seluruh tahapan penanganan makanan, termasuk penggunaan peralatan yang bersih dan higienis selama proses penyajian. Berdasarkan teori tersebut, pemeriksaan ulang terhadap alat *display* yang dilakukan oleh *Pastry Section* merupakan langkah yang tepat dalam menjaga keamanan pangan. Selain mendukung kualitas produk *pastry*, penerapan tersebut juga memberikan jaminan kepada tamu bahwa produk disajikan sesuai dengan standar kebersihan dan kualitas yang diterapkan oleh Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

D. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Pembahasan pada bagian ini bertujuan untuk mengkaji hasil analisis permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan PLI dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Pembahasan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan yang dilakukan oleh *Pastry Section* Batam Marriott Hotel Harbour Bay telah sesuai dengan konsep *allergen checking* dan *food safety* dalam menjaga kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails*. Dengan demikian, hasil observasi tidak hanya dipaparkan sebagai temuan di lapangan, tetapi juga didukung oleh landasan teoritis sehingga pembahasan menjadi lebih komprehensif.

1. Pembahasan Penerapan *Allergen Checking* dalam Menjaga Kualitas Produk *Pastry* pada *M Club Evening Cocktails*

Berdasarkan hasil analisis pada subbab sebelumnya, penerapan *allergen checking* di *Pastry Section* telah menjadi bagian dari prosedur kerja sebelum produk disajikan kepada tamu. Setiap menu *dessert*, *praline*, *cookies*, maupun *jajanan pasar* terlebih dahulu diidentifikasi kandungan alergennya, kemudian informasi tersebut disampaikan kepada staf *Front Office* untuk dicantumkan pada *food tag*. Proses tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi alergen merupakan salah satu upaya yang dilakukan hotel dalam memberikan pelayanan yang aman kepada tamu.

Menurut *World Health Organization* (WHO) dan *Food and Agriculture Organization* (FAO) (2022), informasi mengenai alergen harus disampaikan secara jelas dan akurat karena menjadi salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen yang memiliki alergi makanan. Penyedia jasa makanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang diterima konsumen sesuai dengan kandungan bahan yang digunakan pada produk. Dengan demikian, penerapan *allergen checking* di *Pastry Section* telah sejalan dengan prinsip tersebut karena dilakukan sebelum produk disajikan kepada tamu.

Meskipun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa masih terdapat potensi kesalahan dalam penyampaian informasi alergen apabila identifikasi hanya berfokus pada bahan utama. Temuan mengenai kandungan *dairy* yang sempat tidak dicantumkan menunjukkan bahwa seluruh bahan penyusun produk, termasuk bahan tambahan seperti *whipping cream*, *cream cheese*, maupun *white chocolate*, perlu diperhatikan pada saat proses identifikasi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa ketelitian petugas menjadi faktor penting dalam menjaga ketepatan informasi alergen.

Taylor dan Baumert (2023) menjelaskan bahwa pengelolaan alergen tidak hanya mencakup pengendalian bahan baku, tetapi juga verifikasi terhadap informasi yang akan diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu, penerapan *double checking* sebelum informasi dicantumkan pada *food tag* merupakan langkah yang sesuai dengan prinsip pengelolaan alergen karena mampu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan informasi yang dapat membahayakan konsumen.

Hasil penelitian Remington dkk. (2022) juga menunjukkan bahwa pelatihan karyawan mengenai manajemen alergen dan penerapan prosedur verifikasi mampu meningkatkan ketepatan informasi alergen pada industri jasa makanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penerapan *allergen checking*.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, penerapan *allergen checking* di *Pastry Section* Batam Marriott Hotel Harbour Bay telah sesuai dengan prinsip keamanan pangan. Namun demikian, peningkatan ketelitian dalam mengidentifikasi seluruh komposisi bahan serta pelaksanaan *double checking* secara konsisten tetap diperlukan agar informasi yang diberikan kepada tamu selalu akurat. Dengan demikian, kualitas produk *pastry* tidak hanya ditinjau dari cita rasa dan penyajiannya, tetapi juga dari keamanan informasi yang menyertai produk tersebut.

2. Pembahasan Penerapan *Food Safety* dalam Menjaga Kualitas Produk *Pastry* pada *M Club Evening Cocktails*

Selain *allergen checking*, penerapan *food safety* merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga kualitas produk *pastry*. Berdasarkan hasil analisis, *Pastry Section* telah menerapkan berbagai prosedur *food safety*, seperti pemeriksaan kondisi produk, penyimpanan sesuai karakteristik produk, serta pemeriksaan kebersihan alat *display* sebelum proses *setup*. Seluruh kegiatan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa produk yang disajikan tetap aman, higienis, dan memenuhi standar kualitas hotel.

Menurut *World Health Organization* (2022), *food safety* merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan untuk mencegah bahaya biologis, kimia, maupun fisik selama proses penanganan makanan. Oleh karena itu, kebersihan lingkungan kerja, peralatan penyajian, serta penanganan makanan yang benar menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam menjaga mutu pangan.

Prinsip tersebut diperkuat oleh *Codex Alimentarius Commission* (2022) yang menyatakan bahwa seluruh peralatan yang bersentuhan dengan makanan harus selalu berada dalam kondisi bersih untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang. Temuan mengenai alat *display* yang sesekali masih memiliki bekas sidik jari menunjukkan bahwa pemeriksaan ulang yang dilakukan oleh *Pastry Section* merupakan tindakan yang tepat sebelum produk ditata dan disajikan kepada tamu.

Hasil penelitian Sanlier dkk. (2022) menjelaskan bahwa penerapan sanitasi peralatan dan kebersihan area kerja berpengaruh terhadap kualitas produk serta persepsi konsumen terhadap keamanan makanan yang disajikan. Produk yang ditampilkan pada *display* yang bersih akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap standar kebersihan hotel.

Selain itu, penelitian Akabanda dkk. (2023) menunjukkan bahwa penerapan *food safety* yang dilakukan secara konsisten melalui pengawasan, pemeriksaan rutin, dan kepatuhan terhadap prosedur operasional mampu menurunkan risiko kontaminasi pada industri jasa

makanan. Temuan tersebut mendukung praktik yang dilakukan oleh *Pastry Section* dalam melakukan pemeriksaan ulang terhadap kebersihan alat *display* sebelum digunakan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, penerapan *food safety* di *Pastry Section* Batam Marriott Hotel Harbour Bay telah sesuai dengan prinsip keamanan pangan yang berlaku. Pemeriksaan kebersihan alat *display*, pengendalian kondisi produk, dan penerapan prosedur sanitasi menunjukkan komitmen hotel dalam menjaga kualitas produk *pastry*. Meskipun masih ditemukan beberapa kondisi yang memerlukan pemeriksaan ulang, tindakan korektif yang dilakukan sebelum pelayanan berlangsung menunjukkan bahwa standar kualitas tetap menjadi prioritas utama dalam operasional *M Club Evening Cocktails*.

E. Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Solusi dan rekomendasi perbaikan pada studi kasus ini disusun berdasarkan hasil observasi, analisis permasalahan, serta pembahasan yang telah dilakukan pada subbab sebelumnya. Rekomendasi yang diberikan bertujuan untuk memberikan alternatif perbaikan yang dapat diterapkan oleh *Pastry Section* Batam Marriott Hotel Harbour Bay dalam meningkatkan kualitas operasional *M Club Evening Cocktails*, khususnya pada aspek ketepatan informasi alergen dan penerapan *food safety*. Dengan adanya solusi yang tepat, diharapkan setiap proses kerja dapat berjalan lebih efektif, konsisten, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku sehingga mampu mendukung penyajian produk *pastry* yang aman dan berkualitas.

Pemberian solusi dan rekomendasi perbaikan juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam melakukan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Upaya perbaikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan PLI, tetapi juga diarahkan pada pencegahan terjadinya permasalahan serupa di masa mendatang melalui peningkatan koordinasi antardepartemen, penguatan kepatuhan terhadap SOP, serta pengembangan

kompetensi karyawan. Dengan demikian, rekomendasi yang disampaikan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk, meningkatkan keamanan pangan, serta mempertahankan kepuasan tamu di *M Club Evening Cocktails*.

1. Solusi dan Rekomendasi Peningkatan Ketepatan Informasi Alergen pada Produk *Pastry* di *M Club Evening Cocktails*

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, salah satu upaya yang dapat diterapkan untuk meningkatkan ketepatan informasi alergen adalah menyusun daftar alergen yang terintegrasi dengan *standard recipe* setiap produk *pastry*. Daftar tersebut memuat seluruh bahan yang digunakan, termasuk bahan utama maupun bahan tambahan yang berpotensi menimbulkan reaksi alergi, seperti *whipping cream*, *cream cheese*, *butter*, *white chocolate*, dan bahan lainnya. Dengan adanya daftar alergen yang lengkap, proses identifikasi kandungan alergen dapat dilakukan secara lebih akurat dan konsisten.

Selain itu, *Pastry Section* disarankan menerapkan prosedur *double checking* sebelum informasi alergen disampaikan kepada staf *Front Office* untuk pembuatan *food tag*. Pemeriksaan ulang dapat dilakukan dengan mencocokkan informasi pada *food tag* dengan *standard recipe* yang digunakan pada hari tersebut. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan informasi akibat kelalaian atau perubahan komposisi bahan selama proses produksi.

Peningkatan kompetensi karyawan juga perlu menjadi perhatian melalui pelaksanaan *training* atau *refreshment training* mengenai manajemen alergen secara berkala. Materi pelatihan dapat mencakup jenis-jenis alergen pangan, teknik identifikasi bahan penyusun produk, pentingnya ketepatan informasi kepada tamu, serta prosedur penanganan apabila terdapat permintaan khusus terkait alergi makanan. Dengan meningkatnya pemahaman karyawan, proses *allergen checking* diharapkan dapat dilaksanakan secara lebih teliti dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Selain perbaikan pada aspek teknis, koordinasi antara *Pastry Section* dan *Front Office* juga perlu terus ditingkatkan melalui komunikasi yang lebih efektif setiap kali terjadi pergantian menu *M Club Evening Cocktails*. Penyampaian informasi mengenai perubahan menu maupun komposisi bahan sebaiknya dilakukan sebelum pelayanan dimulai agar informasi yang diterima tamu selalu sesuai dengan produk yang disajikan. Melalui penerapan rekomendasi tersebut, ketepatan informasi alergen diharapkan semakin meningkat sehingga mampu memberikan rasa aman bagi tamu sekaligus menjaga kualitas pelayanan hotel.

2. Solusi dan Rekomendasi Peningkatan Penerapan *Food Safety* pada Penyajian Produk *Pastry* di *M Club Evening Cocktails*

Upaya peningkatan penerapan *food safety* dapat dilakukan dengan memperkuat prosedur pemeriksaan kebersihan alat *display* sebelum proses *setup*. Pemeriksaan sebaiknya menggunakan *checklist* sederhana yang mencakup kondisi kebersihan permukaan alat, tidak adanya noda, debu, maupun bekas sidik jari. Dengan adanya pemeriksaan yang terstruktur, setiap alat yang digunakan dalam penyajian produk dapat dipastikan berada dalam kondisi bersih dan siap digunakan.

Selain pemeriksaan awal, diperlukan koordinasi yang lebih baik antara bagian *Steward* dan *Pastry Section* dalam proses penyerahan alat *display*. Sebelum peralatan diserahkan untuk digunakan, bagian *Steward* dapat melakukan pemeriksaan akhir setelah proses pencucian, sedangkan *Pastry Section* melakukan verifikasi kembali sebelum penataan produk dimulai. Pembagian tanggung jawab yang jelas akan membantu mengurangi kemungkinan ditemukannya alat yang masih memerlukan pembersihan ulang.

Penerapan *food safety* juga dapat ditingkatkan melalui pelaksanaan evaluasi kebersihan secara berkala terhadap area kerja, peralatan, dan proses penyajian. Evaluasi tersebut dapat dilakukan oleh atasan langsung atau *Chef de Partie* sebagai bagian dari pengawasan rutin. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai bahan perbaikan apabila

ditemukan ketidaksesuaian dengan SOP, sehingga kualitas kebersihan tetap terjaga secara konsisten.

Selain aspek kebersihan peralatan, budaya kerja yang mengutamakan *food safety* perlu terus dipertahankan melalui kedisiplinan seluruh karyawan dalam menerapkan SOP selama proses penanganan dan penyajian produk. Kepatuhan terhadap prosedur kebersihan, penyimpanan produk yang sesuai, serta pemeriksaan akhir sebelum pelayanan akan mendukung terciptanya produk *pastry* yang aman, higienis, dan berkualitas. Dengan demikian, penerapan rekomendasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas operasional *M Club Evening Cocktails* sekaligus mempertahankan kepercayaan dan kepuasan tamu terhadap pelayanan Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pelaksanaan PLI di Pastry Section Batam Marriott Hotel Harbour Bay memberikan pemahaman mengenai pentingnya penerapan *allergen checking*, *food safety*, *quality control*, dan penataan produk pastry dalam menjaga keamanan pangan, kualitas produk, serta kepuasan tamu. Berdasarkan hasil studi kasus, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Penerapan *allergen checking* pada produk *pastry* di *M Club Evening Cocktails* telah menjadi bagian dari prosedur operasional *Pastry Section* untuk memastikan informasi kandungan alergen yang diberikan kepada tamu sesuai dengan produk yang disajikan. Meskipun masih ditemukan potensi ketidaktepatan informasi pada beberapa kondisi, penerapan proses *double checking* serta koordinasi antara *Pastry Section* dan *Front Office* mampu mendukung penyampaian informasi alergen secara lebih akurat sehingga keamanan pangan dan kualitas pelayanan tetap terjaga.
2. Penerapan *food safety* dalam penyajian produk *pastry* telah dilakukan melalui pemeriksaan kondisi produk, penyimpanan sesuai karakteristik produk, serta pemeriksaan kebersihan alat *display* sebelum proses *setup*. Upaya tersebut menunjukkan komitmen *Pastry Section* dalam menjaga kebersihan, keamanan pangan, dan kualitas produk yang disajikan kepada tamu, meskipun masih diperlukan pengawasan yang konsisten untuk meminimalkan potensi ketidaksesuaian selama proses operasional.
3. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa kualitas produk *pastry* pada *M Club Evening Cocktails* dapat terus ditingkatkan melalui penyempurnaan pelaksanaan *allergen checking*, penguatan penerapan *food safety*, peningkatan koordinasi antardepartemen, serta pelaksanaan pelatihan dan evaluasi secara berkala bagi karyawan. Penerapan upaya tersebut diharapkan mampu mendukung terciptanya pelayanan yang lebih konsisten, meningkatkan kepercayaan tamu, serta mempertahankan standar kualitas Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

B. Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan penerapan *allergen checking* dan *food safety* guna menjaga kualitas produk *pastry*. Saran tersebut diuraikan sebagai berikut.

1. Bagi Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Batam Marriott Hotel Harbour Bay disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi penerapan *allergen checking* dan *food safety*, khususnya melalui pelaksanaan *double check* terhadap informasi alergen sebelum *food tag* dipasang serta pemeriksaan kebersihan alat hidang dan area *display* sebelum operasional dimulai. Upaya tersebut diharapkan dapat meminimalkan risiko kesalahan informasi maupun kontaminasi sehingga kualitas produk *pastry* dan kepuasan tamu tetap terjaga.

2. Bagi Program Studi

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan diharapkan terus memperkuat pembekalan sebelum pelaksanaan PLI, terutama mengenai penerapan *food safety*, *allergen checking*, standar operasional industri perhotelan, serta penyusunan laporan studi kasus. Pembekalan tersebut diharapkan dapat membantu mahasiswa lebih siap menghadapi dunia kerja sekaligus meningkatkan kualitas penelitian dan laporan yang dihasilkan.

3. Bagi Penulis

Penulis menyadari bahwa studi kasus ini masih memiliki keterbatasan sehingga di masa mendatang perlu terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan ketelitian dalam mengamati penerapan *allergen checking* dan *food safety* di industri perhotelan. Pengalaman selama PLI diharapkan menjadi bekal untuk mengembangkan kompetensi profesional serta menjadi dasar dalam melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas produk dan keamanan pangan pada industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akabanda, F., Hlortsi, E. H., & Owusu-Kwarteng, J. (2023). *Food safety management in food service establishments: A review*.
- Andini, R. (2024). *Penerapan food safety dalam menjaga kualitas produk makanan pada industri perhotelan*.
- Batam Marriott Hotel Harbour Bay. (2026). *Data internal perusahaan*. Batam: Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
- Codex Alimentarius Commission. (2022). *General principles of food hygiene (CXC 1–1969)*. Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) & World Health Organization (WHO).
- Darmin, Maramba, Hatno, & Supriyanto. (2024). *The role of pastry section crew in maintaining the quality of pastry products at Eastparc Hotel Yogyakarta*.
- Desmafianti, & Fauzzia. (2021). *Peranan pastry section dalam menjaga kualitas produk pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung*.
- Facrureza, D., & Zanani, N. S. (2022). *Peranan pastry section dalam menjaga kualitas produk pastry pada hotel berbintang*.
- Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. (2025). *Buku Panduan Praktik Lapangan Industri (PLI)*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Food and Agriculture Organization of the United Nations, & World Health Organization. (2022). *Food allergens: Guidance and best practices*. Rome: FAO & WHO.
- Haryanti, D., & Tjahyadi, D. (2023). *Manajemen operasional food and beverage product pada industri perhotelan*.
- Marriott International. (2025). *M Club Lounge*. <https://www.marriott.com>
- Marriott International. (2026). *About Marriott International*. <https://www.marriott.com/marriott/aboutmarriott.mi>
- Marriott International. (2026). *Core Values & Heritage*. <https://www.marriott.com/culture-and-values/core-values.mi>

Marriott International. (2026). *Marriott Bonvoy Hotel Brands*.
<https://www.marriott.com/brands.mi>

Marriott International. (2026). *Our Story*. <https://hotel-development.marriott.com/power-of-marriott/our-story>

Maulidia, Purwidiani, N., Sulandari, & Astuti. (2025). *Penerapan kontrol kualitas produk roti (bread) di Pastry Section Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya*.

Nisa', A., & Purnomo, A. (2024). *Peran pastry section dalam menjaga kualitas produk pastry pada industri perhotelan*.

Putri, Purwidiani, N., Pangesthi, L., & Sulandari. (2024). *Penerapan kontrol kualitas produk sponge cake di Pastry Section Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya*.

Romadhon, A. (2025). *Food and beverage product department dalam operasional hotel berbintang*.

World Health Organization, & Food and Agriculture Organization of the United Nations. (2022). *Food allergens: Risk assessment and management*. Geneva: WHO.

LAMPIRAN

Lampiran 1

a. Pedoman Wawancara

Informan Utama

Jabatan : *Pastry Chef*

Departemen : *Culinary – Pastry Section*

Informan Pendukung

Jabatan : *Chef de Partie* dan *Demi Chef*

Departemen : *Culinary – Pastry Section*

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana peran *Pastry Section* dalam menjaga kualitas produk pastry yang disajikan pada *M Club Evening Cocktails* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay?
2. Bagaimana proses persiapan produk pastry sebelum disajikan kepada tamu?
3. Bagaimana pelaksanaan *allergen checking* pada setiap produk pastry yang akan disajikan?
4. Bagaimana proses penyampaian informasi kandungan alergen kepada *Front Office* untuk pembuatan *food tag*?
5. Bagaimana penerapan *food safety* dalam operasional *Pastry Section* sebelum produk disajikan?
6. Bagaimana prosedur pemeriksaan kebersihan alat *display* sebelum digunakan pada *M Club Evening Cocktails*?
7. Bagaimana pelaksanaan *quality control* untuk memastikan produk pastry memenuhi standar hotel sebelum disajikan?
8. Apabila ditemukan kesalahan informasi alergen atau alat *display* yang kurang bersih, bagaimana penanganannya?
9. Menurut Bapak, bagaimana pengaruh penerapan *allergen checking* dan *food safety* terhadap kualitas produk serta kepuasan tamu?

10. Apa saja upaya yang terus dilakukan *Pastry Section* untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk pastry di Batam Marriott Hotel Harbour Bay?

Lampiran 2

b. Hasil Observasi

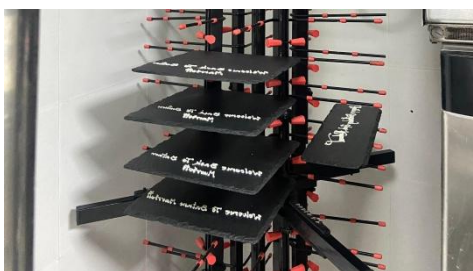
No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1.	Peran <i>Pastry Section</i> dalam menjaga kualitas produk pastry	<i>Pastry Section</i> bertanggung jawab menyiapkan, memeriksa, dan memastikan seluruh produk pastry memenuhi standar kualitas sebelum disajikan pada <i>M Club Evening Cocktails</i> .
2.	Proses persiapan produk pastry	Produk disiapkan sesuai menu harian, dilakukan pengecekan kondisi produk, penambahan <i>garnish</i> , serta persiapan kebutuhan <i>setup</i> sebelum pelayanan dimulai.
3.	Pelaksanaan <i>allergen checking</i>	Kandungan alergen setiap produk diidentifikasi berdasarkan bahan baku yang digunakan sebelum informasi disampaikan kepada <i>Front Office</i> .
4.	Penyampaian informasi alergen kepada <i>Front Office</i>	Daftar menu beserta kandungan alergen dikirim melalui WhatsApp kepada <i>Front Office</i> sebagai dasar pembuatan <i>food tag</i> .
5.	Penerapan <i>food safety</i>	Kebersihan area kerja, peralatan, serta penanganan produk dilakukan sesuai SOP untuk mencegah kontaminasi dan menjaga keamanan pangan.
6.	Pemeriksaan kebersihan alat <i>display</i>	Alat <i>display</i> diperiksa kembali sebelum digunakan. Apabila masih terdapat noda atau bekas sidik jari, dilakukan pembersihan ulang sebelum proses <i>setup</i> .
7.	Pelaksanaan <i>quality control</i> produk pastry	Produk diperiksa dari segi bentuk, warna, tekstur, <i>garnish</i> , kebersihan, dan kelayakan sebelum ditempatkan di area buffet.

8.	Penanganan kesalahan informasi alergen atau alat <i>display</i>	Apabila ditemukan ketidaksesuaian informasi alergen atau alat <i>display</i> kurang bersih, dilakukan pengecekan dan perbaikan sebelum pelayanan dimulai.
9.	Pengaruh penerapan <i>allergen checking</i> dan <i>food safety</i>	Penerapan kedua aspek tersebut mendukung keamanan pangan, menjaga kualitas produk, dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan tamu.
10.	Upaya mempertahankan kualitas produk pastry	<i>Pastry Section</i> secara konsisten menerapkan SOP, melakukan <i>double checking</i> , menjaga kebersihan, berkoordinasi antarstaf, dan melakukan evaluasi untuk mempertahankan kualitas produk.

Lampiran 3

c. Dokumentasi Kegiatan PLI

No.	Kegiatan	Gambar Dokumentasi
1.	<i>Prepare dessert dan jajanan tradisional untuk M Club Evening Cocktails.</i>	 
2.	<i>Prepare dessert untuk Event di Banquet.</i>	 

3.	<i>Prepare garnish dan refresh product untuk Mill and Co.</i>	 
4.	<i>Prepare wording untuk kebutuhan tamu seperti kamar VIP tamu, ucapan ulang tahun tamu.</i>	 
5.	<i>Prepare dessert untuk Romantic Dinner.</i>	 

6.	<i>Prepare dessert untuk GM Cocktails di Pool and Bar</i>	 
6.	<i>Stand by Event Iftar di Goji Kitchen and Bar.</i>	 
7.	<i>Stand by Event menjaga bagian Ice Cream Section di Altitude Roof Top Bar.</i>	 

8.	Membuat <i>product</i> untuk <i>stock</i> , seperti <i>sponge cake</i> , <i>praline</i> , dan <i>macaroon</i> .	  
9.	Membersihkan area kerja <i>pastry</i> .	 

10. Mengikuti kegiatan resmi dari pihak hotel, seperti, *trainee gathering*, *outing*, *intern graduation*.



Lampiran 4

d. Surat Keterangan PLI



SURAT TUGAS

No. 246b/UN35.1.7.8/PP/2025

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Program Magang Berdampak bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Mutia Sakhira	24386020	Manajemen Perhotelan	Batam Marriott Hotel Harbour Bay	12 Januari s.d 12 Juli 2026
Paulina Putri Mulya	24386021	Manajemen Perhotelan	Batam Marriott Hotel Harbour Bay	12 Januari s.d 12 Juli 2026

Bersama ini kami menugaskan nama berikut untuk menjadi pembimbing pada kegiatan mahasiswa tersebut:

Yuke Permata Lisna, SST, M. Par

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,
Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri
FPP-UNP



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5

e. Logbook Harian

Lampiran 6

f. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Mulia Sakhira
Jurusan/NIM : 24386020
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Tempat PLI : Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
Jumat, 31 Juli 2026	Analisis peran Pastry Section dalam menjaga kualitas produk pastry.	Perkuat analisis dengan mengaitkan teori dan hasil observasi	
Jumat, 31 Juli 2026	2. Penerapan Allergen Checking dan Food Safety pada M Club Evening Cocktails bagi Marriott Bonvoy Members di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.	2. Lengkapi pembahasan penerapan allergen checking berdasarkan SOP yang berlaku.	
Jumat, 31 Juli 2026	3. Penerapan Food Safety pada M Club Evening Cocktails bagi Marriott Bonvoy Members di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.	3. Perjelas pembahasan penerapan food safety dengan contoh temuan di lapangan.	
Jumat, 31 Juli 2026	4. Penerapan Quality Control dalam menjaga kualitas produk Pastry pada M Club Evening Cocktails	4. Perdalam analisis quality control serta kaitkan dengan upaya menjaga kualitas produk pastry dan berikan rekomendasi dari perbaikan.	

Diketahui Oleh,
Dosen Pembimbing

Yuke Permata Lijha, SST., M. Par.
NIP. 198910252024062001

Lampiran 7

g. Lembar Konsultasi dengan Supervisor di Industri



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Mutia Sakhira
Unit Kegiatan Praktek : Culinary (Pastry)
Nama Perusahaan/Industri : Batam Marriott Harbour Bay
Jadwal Kegiatan : 12 Januari 2026 - 12 Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Arko Iskandar (Pastry Chef)
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Pastry Chef

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin, 29 Juni 2026	Konsultasi mengenai penerapan allergen checking pada produk pastry yang disajikan di M Club Evening Cocktails. Pembahasan meliputi keketepatan informasi kandungan allergen pada food tag, double checking, serta koordinasi dengan Front Office agar informasi kepada tamu sesuai dengan komposisi produk.	Sering melakukan double checking terhadap kandungan, sebelum informasi list menu dikirim ke Front Office, sempat cocokkan dengan recipe book, serta melakukan informasi kepada Chef agar akurat.	

Batam, 29 Juni 2026

Arko Iskandar
Pastry Chef

Lampiran 8

h. Sertifikat Batam Marriott Hotel Harbour Bay

