Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085

Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

KAJIAN PENERAPAN SOP PEMBUATAN DAN PENYAJIAN CHOUX CRAQUELIN DI ONIH HOTEL BOGOR

Vina Kristiana[1]*, Pipin Noviati Sadikin[2]
[1, 2] Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Bogor, Indonesia
Email : vina.kristiana2001@gmail.com[1], novypipinsadikin@gmail.com[2]

ABSTRACT

Choux Craquelin is one of the popular variants of choux pastry, favored by hotel guests for its crispy outer layer and soft interior. This product requires specific techniques to ensure consistent quality. This study aims to examine the extent to which the Standard Operating Procedures (SOP) are implemented in the production and presentation of Choux Craquelin by the commis at Onih Hotel Bogor, as well as to identify the obstacles encountered during the process. This research employs a qualitative descriptive method using observation, interviews, and documentation techniques. The findings show that SOP implementation is fairly well executed, but several challenges remain. These include limited understanding of baking techniques, inconsistent ingredient quality, and a lack of regular supervision. Through data triangulation, three specific SOP points namely point 5, 9, and 10 were identified as needing improvement.The conclusion indicates that effective SOP implementation significantly affects product quality. Therefore, regular technical training, continuous evaluation, and enhanced supervision are recommended to maintain consistency and improve overall product quality.

Keywords: *Commis, SOP, Choux Craquelin*

Article History
Received: Agustus 2025
Reviewed: Agustus 2025
Published: Agustus 2025

Plagirism Checker No 237 DOI : Prefix DOI : 10.8734/panorama.v1i1.1395 **Copyright : Author Publish by : Panorama**

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki kekayaan destinasi wisata yang merupakan asset yang harus dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk menopang perekonomian bangsa. Perhotelan menjadi bagian integratif dari sektor pariwisata di Indonesia. Hotel sebagai pilihan tempat tinggal para wisatawan baik wisatawan domestik maupun asing berlomba-lomba menawarkan berbagai fasilitas kenyamanan yang dapat dinikmati selama kunjungan. Hotel merupakan hospitality industry dimana kualitas layanan yang diterapkan mampu mempertahankan trust dan loyalitas pelanggan serta meningkatkan kepuasan para tamu Hariyati & Sovianti 2021.

Kota besar yang berpotensi pariwisata melalui bisnis perhotelan adalah Kota Bogor. Kota Bogor memiliki ciri khas cuaca yang sejuk dengan sebutan “kota hujan’’. Letaknya yang relatif dekat dengan jakarta sebagai ibu kota negara, dan banyaknya tempat pembelanjaan seperti factory outlet, plaza atau mall, serta tumbuhnya bisnis kuliner menjadikan bogor berpotensi

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

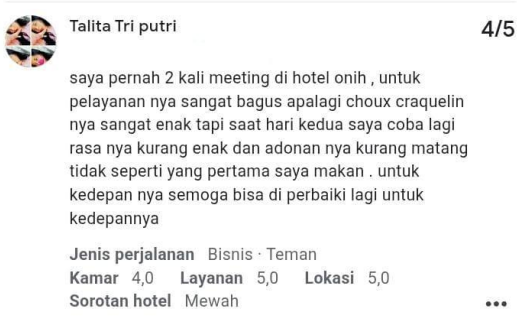
besar untuk menjadi destinasi wisata yang menarik. Seiring dengan berkembangnya jumlah hotel di Kota Bogor, hotel-hotel berusaha menemukan cara-cara baru untuk membuat diferensiasi dan mempertahankan hubungan jangka panjang (long term relationship) dengan para tamu. hotel itu sendiri terdapat departement food and beverage product departement yang bertugas meyiapkan makanan dan minuman yang siap disajikan Hariyati & Sovianti, 2021.

Di restaurant seringkali disediakan berbagai menu yang populer dan mendunia, termasuk diantaranya adalah Pastry. Pastry atau patiseri merupakan pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue. Patiseri berasal dari bahasa Perancis yaitu "patisserie'' yang artinya kue-kue. Dengan demikian, patiseri diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kue continental,oriental maupun kue Indonesia mulai dari persiapan, pengolahan, sampai penyajian (Ryandi and Oda 2014).

Penelitian ini berfokus pada penerapan SOP dalam proses pembuatan dan penyajian patiseri yaitu Choux Craquelin oleh commis di Onih Hotel Bogor belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini menjadi permasalahan utama yang berpotensi menurunkan mutu dan konsistensi produk. Choux Craquelin adalah salah satu varian choux pastry yang memiliki lapisan renyah di bagian luar, sehingga membutuhkan teknik khusus dalam pembuatannya. Dengan adanya SOP yang jelas, diharapkan kualitas produk yang dihasilkan dapat terjaga secara konsisten.

Gambar 1. Croux Craquellin

Dengan komen tamu sebagai berikut:



Gambar 2 komen tamu

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang dapat memengaruhi keberhasilan penerapan SOP, seperti kurangnya pemahaman staff terhadap prosedur, variasi bahan baku, serta teknik pemanggangan yang tidak konsisten. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan Commis dan pengamatan langsung peneliti. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana SOP diterapkan dalam pembuatan Choux Craquelin, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas produk dan efisiensi kerja team pastry. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengkajian penerapan SOP pembuatan dan penyajian choux craquelin di Onih Hotel Bogor.

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

LITERATURE REVIEW

Pembuatan dan Penyajian Pastry/Patiseri

Pembuatan makanan bukan hanya sekadar kebutuhan konsumsi, tetapi juga merupakan representasi dari budaya yang kaya. Di Indonesia makanan juga memiki nilai simbolik, apalagi makanan juga berkembang di tengah dunia yang semakin modern. Kualitas produk makanan adalah keunggulan makanan yang mencakup rasa, tekstur, bentuk, ukuran dan konsistensi. Di dalam konsistensi, kualitas makanan biasanya diatur cara atau teknik dalam pembuatan dan penyajian makanan (Safitri, Sihombing, Ingtyas & Ginting, 2024). Manajemen operasional adalah proses untuk memperkirakan atau memprediksi kebutuhan dan permintaan di masa depan, baik dalam hal produk, jasa, bahan baku, maupun sumber daya lainnya yang di perlukan dalam operasional dalam suatu organisasi (Mubarok, 2025).

Choux

Choux yang berasal dari prancis yang akrab dikenal dengan sebutan kue sus di Indonesia. Pada dasarnya, choux ini berisikan vla yang manis dan ragout yang gurih yang terkenal di Indonesia. Choux ini sudah banyak dikreasikan dengan berbagai isian dan juga taburan, salah satunya choux craquelin memiliki lapisan taburan renyah yang terbuat dari butter, terigu dan gula (Cecilia & Setiawan 2021).

Pastry

Pastry Section/patiseri merupakan salah satu pengetahuan dalam pengetahuan dalam pengolahan dan penyajian makanan, khususnya mengolah dan menyajikan berbagai jenis kue. Patiseri yang berasal dari bahasa perancis yaitu''patisserie'', artinya kue-kue. Dengan demikian, pastry dapat diartikan sebagai ilmu pengetahuan yang memperlajari kue kontinental, oriental maupun kue Indonesia (Suardana & Sari, 2021).

Standard Operational Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan visi, misi dan tujuan suatu lembaga. Standard operating procedure dibuat untuk menyerderhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal dan efisien (Ramadhanti, Sumarsih & Gusnadi, 2022).

Hotel

Hotel merupakan salah satu usaha yang dikelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel.pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika menginap dihotel (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Ruang Lingkup Pastry Department

Department pastry merupakan departement yang khusus menagani atau membuat kue, cookies pastries, pudding, coklat dan aneka makanan penutup lainnya. Didalamnya terdapat sub seksi yaitu bakery yang khusus membuat berbagai macam roti. Agar operasional dapat berjalan dengan lancar, maka pastry cook perlu memiliki keterampilan. Keterampilan dasar yang perlu di dimiliki yaitu penguasaan resep, mengenal bahan, alat produksi dan memahami proses pembuatan (Damanik & Angelika, 2016).

METODE

Penelitian ini dilakukan di Onih Hotel Bogor yang berlokasi di Jl. Paledang No.50-52, Kota Bogor, Jawa Barat, dan dilaksanakan dari Maret hingga Juli 2025. Metode penelitian yang

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bertujuan mengeksplorasi makna di balik fenomena sosial melalui wawancara mendalam sebagai teknik utama (Rijali, 2019). Informan terdiri dari Executive Chef sebagai informan kunci, Commis 1 sebagai informan utama, dan Commis 2 sebagai informan pendukung (Tarmizi & Yahfizham, 2023). Data yang digunakan meliputi data primer (hasil wawancara dan observasi langsung) serta data sekunder dari dokumen dan publikasi (Siyoto & Ali, 2015). Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi (Waruwu, 2024). Analisis data dilakukan melalui observasi yang disajikan dalam bentuk persentase pelaksanaan, serta analisis wawancara yang meliputi validasi melalui triangulasi teknik dan sumber, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Triangulasi dilakukan dengan menggabungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan keabsahan data. Penelitian juga mencakup prosedur pembuatan produk Choux Craquelin yang dijelaskan secara rinci mulai dari persiapan bahan (mentega, gula halus, tepung terigu, telur, air, dan garam), proses pembuatan adonan, pencetakan dan pemanggangan pada suhu 200°C lalu diturunkan menjadi 180°C, hingga tahap akhir berupa pengisian cream diplomat dan penyimpanan agar tetap renyah, serta penyajian dengan garnish stroberi sebagai bagian dari observasi praktik kerja di dapur hotel.

HASIL KARYA DAN PEMBAHASAN

Observasi Check List SOP

Data observasi checklist SOP Choux Craquelin hasil data observasi yang telah dilakukan oleh peneliti kemudian diolah menggunakan data observasi checklist berikut ini ada keterangan nilai hasil observasi checklist. Nilai checklist berikut ini, menunjukkan kualitas tindakan yang sesuai standar SOP resep. Nilai checklist dianggap masih berada toleransi yang diijinkan yaitu pada kisaran nilai 67-99% dan 100%.

Tabel 1. Keterangan 1

Kategori (%)		**Nama yang diteliti**
0 = Tidak Dilakukan		SOP
1-33 = Jarang Dilakukan		Jumlah berapakali pembuatan
34-66 = Kadang-Kadang Dilakukan		
67-99 = Sering Dilakukan		
100 = selalu Dilakukan		

Berdasarkan data observasi checklist informan utama yang bernama Mayang, terungkap bahwa selama proses pembuatan Choux Craquelin ditemukan Steps yang kadang-kadang dilakukan oleh Commis 1 berikut ini hasil observasi checklist Commis 1.

Tabel 2. Hasil Observasi Checklist Mayang Commis 1

Waktu		11.30	10.44	09.00	13.15	11.20	12.33	11.30	10.35	10.35	09.30	Jumlah	% butir SOP	Kategori	Rata rata %ase Pelaksanaan SOP
Tanggal		21/4	22/4	24/4	26/4	27/4	28/4	30/4	02/5	06/5	08/5				
SOP Steps	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	99%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	Kategori Poin
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	Sering Dilakukan
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Sering Dilakukan	
	5	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	7	70%	Sering Dilakukan	

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Sering Dilakukan	
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	9	90%	Sering Dilakukan	
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	
	9	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	5	50%	Kadang-Kadang Dilakukan	
	10	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	8	80%	Sering Dilakukan	
Total												99			

Sumber: Olah Data penulis, 2025

Tabel 3 Hasil Observasi Checklist Fahmi Commis 2

												Jumlah	%ase per butir SOP	Kategori	Rata rata %ase Pelaksanaan SOP
Waktu		09.30	09.30	10.49	12.30	14.30	13.30	10.30	10.40	10.40	12.33				
Tanggal		25/4	29/4	01/5	03/5	10/5	12/5	15/5	19/5	22/5	23/5				
SOP Steps	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	85%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	Kategori Poin
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	Sering Dilakukan
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	
	5	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	6	60%	Kadang-Kadang Dilakukan	
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	100%	Selalu Dilakukan	
	9	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	30%	Jarang Dilakukan	
	10	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	6	60%	Kadang-Kadang Dilakukan	
Total												85			

Sumber: Hasil observasi, 2025

Keterangan: Angka 0 artinya tidak dilakukan angka 1 artinya dilakukan

Berdasarkan hasil observasi selama sepuluh hari (Tabel 4.2 dan Tabel 4.3), terdapat permasalahan data checklist prosedur yang hanya kadang-kadang dilakukan. Permasalahan itu terdapat pada Step 5 yang dilakukan oleh Commis 2, Step 9 yang dilakukan oleh Commis 1 dan Commis 2, dan Step 10 yang dilakukan oleh Commis 2.

Data observasi mengungkapkan bahwa pada Step 5, yaitu memindahkan adonan ke wadah lain dan diamkan selama 5-10 menit hingga hangat, Commis 2 yang bernama Fahmi hanya melakukan 6 kali atau 60% tindakan yang sesuai standar SOP resep. Padahal seharusnya adonan didiamkan terlebih dahulu.

Data observasi mengungkapkan bahwa pada Step 9, yaitu melakukan pemanggangan dengan cara dioven pada suhu 200°C selama 15 menit, lalu menurunkan suhu hingga 180°C,

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

dan melanjutkan pemanggangan hingga 20-25 menit hingga Choux berwarna golden dan kokoh, kemudian tidak membuka oven selama proses awal pemanggangan, kadang-kadang tidak dilakukan baik oleh Commis 1 dan Commis 2. Nilai akhir hasil observasi checklist dari Commis 1 yang bernama Mayang, terungkap bahwa di Steps 9, Commis 1 hanya melakukan 5 kali prosedur yang berarti hanya 50% Checklist prosedur yang dilakukan. Sementara itu, nilai akhir hasil observasi checklist dari Commis 2 yang bernama Fahmi, terungkap bahwa di Step 9, commis 2 hanya melakukan 3 kali prosedur yang berarti hanya 30% Checklist prosedur yang dilakukan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pada Step 9 seringkali tidak dilakukan secara konsisten.

Data observasi mengungkapkan bahwa pada Step 10, yaitu tindakan mengeluarkan adonan dari oven dan didinginkan di rak kawat, kemudian setelah dingin, bisa diisi dengan cream diplomat lalu simpan dalam wadah tertutup agar tetap renyah dan diberi garnish strawberry pada Choux Craquelin, kadang-kadang tidak dilakukan oleh Commis 2 yang sedang bertugas pada Step tersebut. Nilai akhir hasil observasi checklist dari Commis 2 yang bernama Fahmi, terungkap bahwa di Steps 10, Commis 2 hanya melakukan 6 kali prosedur yang berarti hanya 60% Checklist prosedur yang dilakukan.

Berdasarkan hasil kajian di atas, maka terungkap bahwa Commis 1 tidak melakukan SOP resep pada 1 Step saja yaitu pada Step 9. Sementara Commis 2 tidak melakukan SOP resep pada 3 Step, yaitu Step 5, Step 9 dan Step 10. Hal ini berarti ada perbedaan tindakan SOP resep yang dilakukan oleh Commis 1 dan Commis 2. Tahap penelitian selanjutnya yaitu melakukan perbandingan tindakan SOP standar yang dilakukan oleh Commis 1 dan Commis 2 (Tabel 4.5) yang bertujuan untuk mengetahui Step standar SOP mana saja yang perlu diperbaiki. Penilaian 1 dan 0 berdasarkan kategorisasi setiap item SOP dari subjek yang diobservasi (Commis), dengan kategorisasi: (1) selalu, (2) sering, dan (3) kadang-kadang. Selalu dan sering mendapatkan nilai.

Tabel 3. Keterangan Kategori 2

Kategori (%)		SOP
0-33 = Perbaiki		Orang yang diteliti
34-66 = Tingkatkan		
67-100 = Pertahankan		

Penilaian mengenai tindakan Commis tersebut melakukan SOP resep dengan baik atau tidak, dikategorikan berdasarkan nilai 0-33 = perbaiki, nilai 34-66 = tingkatkan, nilai 67-100 = pertahankan.

Tabel 4. Hasil Observasi Checklist

		Commis 1	Commis 2	jumlah	%ase	Kategori
SOP *Steps*	1	1	1	2	100%	Pertahankan
	2	1	1	2	100%	Pertahankan
	3	1	1	2	100%	Pertahankan
	4	1	1	2	100%	Pertahankan
	5	1	0	1	66%	Tingkatkan
	6	1	1	2	100%	Pertahankan
	7	1	1	2	100%	Pertahankan
	8	1	1	2	100%	Pertahankan
	9	1	0	1	66%	Tingkatkan

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

	10	1	0	1	66%	Tingkatkan

Sumber: Hasil observasi, 2025

Hasil perbandingan mengungkapkan bahwa pada Step 5 diperoleh nilai akhir penerapan Standar SOP berada di kisaran angka 50%. Hal ini berarti masih terdapat Step SOP 5 yang tidak dilakukan, yaitu oleh Commis 1. Lalu di Step 9 diperoleh nilai akhir penerapan standard SOP berada di kisaran 33%. Hal tersebut berarti masih ada Step SOP 9 yang tidak dilakukan baik oleh Commis 1 dan Commis 2. Kemudian di Step 10 diperoleh nilai akhir penerapan SOP berada di 66%. Hal tesebut berarti ada Step SOP 10 yang tidak dilakukan baik oleh Commis 1 dan Commis 2. Sehingga dapat diketahui pada point pelaksanaan SOP resep Step ke 5, 9 dan 10 berada dikategori perbaiki. Yang berarti Commis 1 yang bernama Mayang mendapatkan nilai perbaikan pada satu Step saja yaitu Step 9, sementara itu Commis 2 yang bernama Fahmi mendapatkan nilai perbaikan pada tiga Step yaitu Step 5, 9 dan Step 10.

Hasil Wawancara dan Pembahasan Triangulasi

Tabel 5. Triangulasi Teknik Commis 1

No	Jenis Data	
1	Observasi	Berdasarkan observasi *Checklist* sebanyak sepuluh kali pada *Commis* 1 yang bernama Ibu Mayang, pada hasil observasi *checklist* ini ditemukan *Steps* atau langkah-langkah pembuatan yang jarang dilakukan terdapat pada *point* 9 yaitu seharusnya penggunaan oven di suhu 200°C selama 15 menit selanjutnya bake 20-25 menit hingga *Choux* berwarna *golden brown* dan kokoh dan jangan buka oven selama proses pemanggangan.
2	Wawancara	Berdasarkan hasil wawancara dengan *Commis* 1 yang bernama ibu Mayang mengatakan didalam penggunaan oven itu terkadang dalam keadaan kondisi sibuk jadi tidak mengecek suhu oven dan membuat *choux craquelin* tidak sempurna matangnya. Sehingga pelaksaan SOP *point* ke 9 didalam penggunaan oven tidak konsisten dilakukan.
3	Dokumentasi	

Berdasarkan tabel diatas Commis 1 atas nama Mayang pada data observasi point ke 9, pengamatan observasi ke 9 menunjukan point SOP yang jarang dilakukan. Data hasil wawancara mengungkapkan bahwa hal tersebut jarang dilakukan karena penggunaan oven kadang-kadang dalam keadaan sibuk, sehingga tidak mengecek kembali suhu oven nya, selain itu kondisi hotel dalam keadaan ramai. Hal itu menunjukkan kelalaian dan ketidakpahaman dalam melaksanakan SOP pembuatan dan penyajian Choux Craquelin oleh Commis 1 karena tidak sesuai dengan standrad resep yang ditetapkan oleh hotel. Selain itu, karena kondisi hotel yang sibuk sehingga commis 1 tidak melaksanakan SOP secara menyeluruh.

Tabel 6. Triangulasi Teknik Commis 2

No	Jenis Data	

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
ISSN: 3031-5085
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395

1	Observasi	Berdasarkan observasi *checklist* sebanyak sepuluh kali pada *commis* 2 yang bernama bapak Fahmi, pada hasil observasi *checklist* di temukan *Steps* atau langkah pembuatan yang kadang-kadang dilakukan pada *point* 5 yaitu penggunaan SOP resepnya harusnya mendinginkan adonan terlebih dahulu, lalu pindahkan ke wadah lain, lalu diamkan selama 5-10 menit hingga adonan hangat.lalu di *point* 9 juga terdapat SOP yang jarang dilakukan seharusnya *Steps* proses pemanggangan dioven 180°C selama 15 menit selanjutnya di *bake* 20-30 menit hingga *choux* berwarna *golden brown* dan jangan buka oven dalam proses awal pemanggangan. Lalu di *point* 10 juga terdapat SOP resep yang kadang-kadang dilakukan seharusnya menggunakan *cream diplomat* jangan memakai *whpping cream* saja.
2	Wawancara	Berdasarkan hasil wawancara dengan *Commis* 2 yang bernama Bapak Fahmi mengatakan untuk *point* SOP ke 5 karena dalam keadaan sibuk jadi *Commis* 2 tidak melakukan *Steps* dengan baik, *point* 9 dalam keadaan hotel sedang ramai jadi tidak mengecek suhu oven lagi lalu di *point* ke 10 terkadang ketersediaan *stock* bahan *cream diplomat* tidak ada, sehingga pelaksaan SOP pada *point* ke 5,9,10 jarang dilakukan.
3	Dokumentasi	

Berdasarkan tabel diatas commis 2 atas nama bapak fahmi pada data observasi point ke 5, 9, 10 menunjukan point SOP kadang-kadang dilakukan kemudian dari data hasil wawancara hal tersebut pendinginan adonan terlebuh dahulu, pengaturan waktu dan suhu saat memanggang, penggunaan bahan sesuai SOP (cream diplomat, bukan whipping cream saja). Dari data wawancara, kondisi kerja yang sibuk, keterbatasan waktu, dan stock bahan yang tidak selalu tersedia menjadi kendala. Selain itu, pada saat hotel sedang ramai, menyebabkan SOP pada point 5, 9, 10 sering diabaikan.

Triangulasi Sumber

Tabel 7. Triangulasi Sumber 1

No	Nama dan jabatan	Jawaban
1	Nama : Tohri Jabatan : *Executive chef*	Biasanya saya siapkan adonan *craquelin* dulu, lalu baru menyiapkan adonan chouxnya seperti air, sudah ditimbang, mentega, garam, tepung terigu, juga sudah diayak dan telur sudah di pecah dan ditimbang bersih.
2	Nama : Mayang Jabatan : *Commis* 1	Pertama-tama saya siapkan timbangan lalu tepung terigu,mentega, air, telur, garam dan siapkan bahan untuk craquelinnya juga dan saring bahan kering seperti tepung dan gula halus, agar tidak ada gumpalan dan hasil adonannya lebih halus.
3	Nama : Fahmi Jabatan : *Commis* 2	Saya menyiapkan dan menimbang bahan sesuai dengan resep biasanya, seperti air, mentega, tepung terigu, telur, terusnya saya lupa mengayak bahan kering seperti tepung terigu, gula halus, jadi testur adonan bergumpalan

Panorama
Jurnal Kajian Pariwisata
Vol 4 No 2 Tahun 2025
Prefix DOI: 10.34833/panaroma. v1i1.1395
ISSN: 3031-5085

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui Commis 2 tidak mengayak bahan-bahan dengan baik jadi membuat adonan choux craquelin bergumpalan. Yang seharusnya mengayak adonan terlebih dahulu karena itu adalah SOP pembuatan Choux Craquelin.

Tabel 8. Triangulasi Sumber 2

No	Nama dan Jabatan	Jawaban
1	Nama : Tohri Jabatan : *Executive chef*	Ada beberapa hal yang menyebabkan tidak konsistennya pemakaian beberapa item dalam pembuatan *Choux Craquelin* dan *Staff* ada yang membuat preparean menu lain jadi kurang fokus dalam membuat *product*.
2	Nama : Mayang Jabatan : *Commis* 1	Sangat penting karena untuk menjamin konsistensi rasa dan bentuk presentasenya.
3	Nama : Fahmi Jabatan : *Commis* 2	Dengan SOP*, Choux Craquelin* selalu disajikan dengan rasa, bentuk, ukuran dan tampilan yang seragam, baik untuk lunch, dinner dan *coffe break*.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa penting SOP penyajian Choux Craquelin karena staff ada yang tidak melakukan SOP dengan baik seperti kondisi hotel sedang ramai jadi kurang fokus dalam membuat Choux Craquelin.

Tabel 9. Triangulasi Sumber 3

No	Nama dan Jabatan	Jawaban
1	Nama : Tohri Jabatan : *Executive chef*	Ada banyak hal yang menyebabkan mereka tidak menerapkan SOP atau standard resep dengan baik. Dalam situasi sibuk. *Cook* bisa saja mengambil jalan pintas untuk mempercepat proses, sehingga mengabaikan SOP pembuatan *Choux Craquelin*.
2	Nama : Mayang Jabatan : *commis* 1	Yang pertama karena keadaan hotel ramai dan *stock* barang tidak ada karena habis.
3	Nama : Fahmi Jabatan : *commis* 2	Karena *cook* belum mendapatkan *briefing* atau pelatihan formal tentang SOP atau standard resep.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa penerapan SOP tidak dilakukan dengan baik karena situasi kerja sibuk dan tekanan waktu jadi cook sering mengambil jalan pintas untuk mempercepat proses produksi sehingga mengabaikan penerapan SOP dan kondisi hotel ramai dan kerterbatasan stock bahan-bahan kadang habis sehingga SOP tidak bisa dijalankan sepenuhnya dan kurangnya briefing atau pengarahan sebelumnya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan triangulasi yang dilakukan oleh penulis penerapan standard resep merupakan cara yang digunakan perusahaan agar menghasilkan suatu produk yang konsisten atau sama di dalam setiap produk yang dihasilkan. Seorang Commis yang bertanggung jawab pada pembuatan Choux Craquelin berperan penting dalam penerapan standard resep ini, dengan adanya penerapan standard resep tersebut karyawan akan memiliki pedoman dalam pembuatan dan penyajian Choux Craquelin agar sesuai dengan standard perusahaan yang telah ditetapkan.

Hotel Onih Bogor memiliki standard resep yang telah dibuat oleh Executive Chef untuk pembuatan dan penyajian Choux Craquelin. Penerapan SOP telah dilakukan namun dalam pelaksanaannya terdapat kelalaian dan ketidakpahaman mengenai SOP pembuatan dan penyajian Choux Craquelin. Oleh karena itu perbedaan perbedaan dan ketidak konsistenan yang dilakukan dalam pelaksanaan tersebut menunjukan penerapan SOP pembuatan dan penyajian Choux Craquelin di Hotel Onih Bogor masih belum dilakukan dengan baik.

Terdapat tiga point pelaksanaan SOP ke 5, 9 dan ke-10 yang membutuhkan perbaikan didalam pelaksaannya. Hasil kajian mengungkapkan pada Step 5 di peroleh nilai akhir

penerapan standard SOP berada diangka 50%. Hal ini berarti masih terdapat SOP yang tidak dilakukan, yaitu oleh commis 1. Lalu di Step 9 diperoleh nilai akhir standard SOP berada di kisaran 33% hal tersebut berarti masih ada Step SOP yang tidak dilakukan baik oleh commis 1 dan commis 2. Kemudian di Step 10 diperoleh hasil akhir penerapan SOP berada di 66%. Hal tersebut berarti masih ada yang tidak di lakukan oleh commis 1 dan commis 2. sehingga mendapatkan nilai perbaikan.

Kemudian didapati beberapa faktor dari tabel 4.10 yaitu pertama jika dalam keadaan sibuk bahan-bahan tersebut terlupakan dan kedua bahan tersebut dalam keadaan kosong. Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan penggunaan cream diplomat yang di lakukan oleh Commis 1 dan 2 didalam penggunaannya dapat dilihat pada jawaban Commis 2 dimana Commis 2 hanya menggunakan whipping cream untuk bahan isian Choux Craquelin. Sementara itu, Commis 2 pada proses pemanggangan suhu yang digunakan hanya 150°C bukan 200°C karena kondisi hotel yang ramai jadi tidak mengecek kembali suhu oven. Sementara, Commis 2 terkadang salah dalam menyiapkan bahan-bahan, dimana seharusnya ia mengayak semua bahan kering jadi adonan tidak bergumpalan namun tidak dilakukan. Hal tersebut menunjukkan kelalaian dan tidakpahaman dalam melaksanakan SOP pembuatan dan penyajian Choux Craquelin yang dilakukan Commis dalam SOP standard resep tersebut. Teori Prosedur Pembuatan Choux au Craquelin oleh Cheff Pastry di Onih Hotel Bogor sudah melakukan SOP dengan baik (Alwie et al. 2020).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Onih Hotel Bogor, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP pembuatan dan penyajian Choux Craquelin oleh Commis belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik, karena ditemukan kelalaian dan ketidakpahaman dalam pelaksanaan beberapa tahapan penting, yakni pada Step 5, 9, dan 10, yang dibuktikan melalui observasi, wawancara, dan triangulasi data dengan persentase pelaksanaan masing-masing sebesar 50%, 33%, dan 66%. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penerapan SOP antara lain disebabkan oleh kelelahan, tekanan waktu, kondisi dapur yang sibuk, serta kurangnya pelatihan dan pemahaman mengenai pentingnya SOP. Penelitian ini juga mengungkap bahwa kurangnya penguasaan teknik, inkonsistensi pengolahan bahan baku, dan lemahnya pengawasan di dapur turut menjadi faktor yang mempengaruhi hasil akhir produk yang tidak sesuai standar. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan agar pihak manajemen memberikan pelatihan berkala mengenai standar resep Choux Craquelin, melakukan coaching atau pengarahan mengenai isi dan pentingnya SOP, meningkatkan pengawasan serta melakukan food tasting untuk menjamin kualitas rasa dan bentuk makanan, serta mendorong sikap profesional dari setiap karyawan dalam mengurangi kelalaian dan meningkatkan ketelitian dalam setiap tahapan kerja.

REFERENSI

Alwie, rahayu deny danar dan alvi furwanti, Adi Bagus Prasetio, Roni Andespa, Politeknik Negeri Lhokseumawe, and Kata Pengantar. 2020. "Tugas Akhir Tugas Akhir." *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret201* 2(1): 41–49.

Cecilia;Gabriella Karen Setiawan. 2021. *Aneka Kreasi Choux Au Craquelin Dengan Cita Rasa Jajanan Tradisional Indonesia CHOUX AU CRAQUELIN*.

Damanik, Darmawan, and Floriana Chyntia Angelika. 2016. "Pengaruh Keterampilan Terhadap Peningkatan Kinerja Pastry Cook Di Departemen Pastry Sheraton Bandung Hotel & Towers." 1(1): 31–42.

Haryanti, Regita, and Bagus Indra Tjahyadi. 2023. "Standar Pengolahan Produk Puff Pastry Pada Wrap and Go Di Hotel Four Points By Sheraton Surabaya." *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan* 1(2): 9. doi:10.47134/pjpp.v1i2.1904.

I Ketut Suardana; Intan Normalita Sari. 2021. "PERAN PASTRY DAN BAKERY TERHADAP

KEPUASAAN PELANGGAN." *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*.

Mubarok, Agus Salahudin. 2025. "Analisis Peramalan Dalam Manajemen Operasi."

Muhammad Tarmizi, and Yahfizham Yahfizham. 2023. "Perspektif Mahasiswa Terhadap Penggunaan Kecerdasan Buatan ChatGPT Dalam Penyusunan Tugas Akhir." *Indiktika : Jurnal Inovasi Pendidikan Matematika* 6(2): 151–61. doi:10.31851/indiktika.v6i2.15425.

Noviastuti, Nina, and Desy Agustina Cahyadi. 2020. "Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung." *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)* 3(1): 31–37. https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32.

Rijali, Ahmad. 2019. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17(33): 81. doi:10.18592/alhadharah.v17i33.2374.

Ryandi, Adhitya, and Oda. 2014. "Standar Peralatan Pastry and Bakery Section Di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung." *Pariwisata* I(2): 105–13. https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/download/167/136.

Salsabila Ramadhanti; Umi Sumarsih; Dendi Gusnadi. 2022. *Tinjauan Operasional Kerja Pastry Dan Bakery Di De Braga By Artotel Bandung Operational Overview Of Pastry And Bakery At De Braga By Artotel Bandung*.

Vinaya, Ni Luh, Tanjung Prasetyo, and Taruna Mudha Harisyana. 2021. "Analisis Penerapan Standar Resep Dan Kualitas Makanan Di Pizza Marzano Kota Kasablanka." *Management & Accounting Expose* 2(1): 21–33. doi:10.36441/mae.v2i1.94.

Waruwu, Marinu. 2024. "Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan Dan Peran Di Bidang Pendidikan." *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan* 5(2): 198–211. doi:10.59698/afeksi.v5i2.236.

Winda Dwi Safitri; Clarasati Anggraini br Sihombing; Fatma Tresno Ingtyas; Laurena Ginting. 2024. "Pengaruh Peran Perempuan Dalam Melestarikan Makanan Tradisional Di Industri Kuliner." 11: 219–31. https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/download/167/136.