

ABSTRAK

Salah satu departemen di hotel yang memberikan pendapatan untuk sebuah hotel adalah *food and beverage department*, dimana departemen ini yang bertanggung jawab atas segala bentuk makanan dan minuman yang berada di hotel. Departemen ini membawahi sebuah *section* yang mengurus hal tentang kue dan roti yaitu *pastry section*. *Pastry section* di hotel bertugas membuat sebuah roti dan kue yang dapat dijual atau dinikmati oleh tamu yang menginap. Dalam hal ini kualitas sebuah produk *pastry* harus diperhatikan secara teliti. Mulai dari bahan baku produk, penyimpanan produk, pembuatan hingga produk itu menjadi sebuah roti atau kue yang siap untuk dijual kepada tamu. Untuk menjaga kualitas produk *pastry* tersebut perlu dilakukan penyimpanan yang baik. Penyimpanan ini juga bertujuan untuk menjaga kualitas rasa dan tekstur produk *pastry*. Best Western Papilio Hotel Surabaya salah satu hotel yang berupaya menjaga agar kualitas produk *pastry* mereka terjaga dengan baik. Dengan salah satu caranya yaitu melakukan penyimpanan yang baik terhadap bahan baku dan produk *pastry*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana metode yang dilakukan oleh Best Western Papilio Hotel Surabaya dalam upaya menjaga kualitas produk *pastry* mereka dan mendeskripsikan kendala apa saja yang dialami oleh *pastry section* dalam melakukan penyimpanan terhadap bahan baku dan produk *pastry*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif, yaitu data yang dianalisa terlebih dahulu kemudian disusun dan dijelaskan dengan pernyataan tertentu berupa kata – kata tertulis atau lisan dari seorang informan dan mengamati tempat yang diteliti.

Proses penyimpanan bahan baku dan produk *pastry* di Best Western Papilio Hotel Surabaya menggunakan *standart* yang telah ditetapkan. Seperti selalu melakukan pengecekan bahan baku dan produk yang berada dalam ruang penyimpanan. Selain itu penempatan bahan baku juga perlu diperhatikan dalam proses penyimpanan. Dalam proses penyimpanan terdapat kendala yang dialami oleh *pastry section* yaitu tercampurnya bahan baku satu dengan yang lain karena penempatan yang kurang baik, serta kurangnya komunikasi antara *staff pastry* satu dengan yang lain mengenai bahan apa saja yang masuk atau keluar dari ruang penyimpanan.

Kata kunci : penyimpanan, bahan baku, produk *pastry*, Best Western Papilio Hotel Surabaya