

ABSTRAK

Food and beverage product merupakan departemen dihotel yang bertugas menyediakan dan mengolah makanan dan minuman untuk para tamu hotel. *Dalam food and beverage product* terdapat beberapa *section* seperti *main kitchen, cold kitchen, hot kitchen, dan pastry section*. *Pastry section* memiliki tugas dalam menyediakan, mengolah dan menghias makanan penutup. *Pastry section* merupakan bagian terpenting dan menjadi sumber pendapatan bagi hotel. Kualitas produk untuk mencapai kepuasan tamu dalam produk yang dihasilkan adalah pemilihan bahan baku, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas produk setiap hotel memiliki beberapa cara untuk meningkatkan kualitas bahan baku yang akan digunakan untuk mengolah produk. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana upaya *pastry section* untuk meningkatkan kualitas bahan baku di Hotel Novotel Samator Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa *observasi, interview* dan dokumentasi kemudian dianalisa dengan memberi kesimpulan dan saran menurut penulis. Hasil penelitian yang didapat untuk mengetahui upaya *pastry section* untuk meningkatkan kualitas produk di Hotel Samator Surabaya.

Kata Kunci : *Pastry Section, Bahan Baku, Kualitas Produk.*

ABSTRACT

The food and beverage product is a department of the hotel that is in charge of providing and processing food and drinks for hotel guests. In the food and beverage product, there are several sections such as the main kitchen, cold kitchen, hot kitchen, and pastry section. The pastry section has the task of providing, processing, and decorating desserts. The pastry section is the most important part and is a source of income for the hotel. Product quality to achieve guest satisfaction in the products produced in the selection of raw materials, to improve product quality every hotel has several ways to improve the quality of raw materials that will be used to process products. The purpose of this study is to find out how the pastry section attempts to improve the quality of raw materials in the Novotel Samator Hotel Surabaya. This research method uses a qualitative approach and uses data collection techniques such as observation, interviews, and documentation and then analyzed by giving conclusions and suggestions according to the author. The results of the study were obtained to determine the pastry section's efforts to improve product quality at Novotel Samator Hotel Surabaya.

Keywords: Pastry Section, Raw Materials, Product Quality.