

KONTRIBUSI VARIASI PRODUK *PASTRY* DAN *BAKERY* SEBAGAI NILAI TAMBAH PENGALAMAN MENGINAP DI HOTEL BINTANG LIMA

Aziz Fitri Profita Aznam¹, Winda Rosita Dewi²

¹Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti

²Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti

fifiprofita@akparda.ac.id

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kontribusi variasi produk *pastry* dan *bakery* di hotel bintang lima di Yogyakarta yang dijadikan sebagai nilai tambah dalam meningkatkan pengalaman menginap tamu. *Pastry* dan *bakery* memiliki peranan penting dari layanan kuliner yang ditawarkan hotel untuk memengaruhi kepuasan tamu dan memberikan pengalaman kuliner yang berkesan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan datanya melalui teknik wawancara terhadap empat tamu hotel bintang lima di Yogyakarta yang meliputi Hotel Royal Ambarukmo, Hotel Eastparc, Hotel Tentrem, dan Hotel Melia Purosani, serta delapan manajemen hotel yang terdiri dari koki dan Manager Departemen *Food and Beverage*. Teknik observasi langsung digunakan untuk mengamati kualitas dan cara penyajian produk *pastry* dan *bakery*.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa variasi produk *pastry* dan *bakery*, kualitas bahan baku yang digunakan, serta cara penyajian yang estetik sangat berkontribusi pada peningkatan kepuasan tamu. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada pihak hotel untuk terus berinovasi dalam menyajikan produk *pastry* dan *bakery* agar menjadi nilai tambah yang signifikan dalam membedakan layanan kuliner hotel bintang lima, sehingga dapat meningkatkan citra hotel dan menciptakan pengalaman menginap yang lebih berkesan bagi tamu.

Kata Kunci: *Pastry, Bakery, Hotel Bintang Lima, Pengalaman Menginap*

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan saat ini tidak hanya berfokus pada pelayanan akomodasi, tetapi juga memberikan pengalaman menyeluruh kepada tamu yang melibatkan berbagai aspek seperti layanan kuliner. Layanan kuliner dalam sebuah hotel merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan makanan dan minuman di hotel mulai dari tahap perencanaan menu, proses produksi, penyajian, hingga tahap

pengelolaan fasilitas makan dan minum (Mularsari, 2022). Layanan kuliner dalam sebuah hotel merupakan inti dari pengalaman menginap. Hal tersebut difungsikan sebagai penyediaan makanan dan minuman serta karya seni dalam menciptakan momen yang tak terlupakan bagi para tamu (Suprihartini dkk., 2023). Manajemen hotel harus memberikan perhatian khusus pada Departemen *Food and Beverage* di bagian dapur yang berhubungan langsung dengan semua kegiatan operasional dalam

menyediakan makanan dan minuman bagi tamu.

Industri perhotelan berhubungan erat dengan industri pariwisata, dimana keduanya saling mendukung satu sama lain dalam menciptakan pengalaman menyeluruh bagi tamu. Hotel sebagai bagian penting dari pariwisata tidak hanya berfungsi sebagai tempat akomodasi, tetapi juga berperan dalam menyediakan layanan yang memuaskan kebutuhan tamu, termasuk kebutuhan kuliner. Industri pariwisata saat ini terkait erat dengan adanya potensi besar dari wisata kuliner tersebut. Makanan dan minuman yang lezat, unik, dan autentik telah menjadi daya tarik bagi wisatawan dari berbagai belahan dunia (Pavlidis dan Markantonatou, 2020). Hal tersebut membuka peluang bagi hotel di Yogyakarta untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan tamu, serta memperkuat posisinya di pasar pariwisata dengan menyediakan fasilitas kuliner yang lengkap.

Kuliner dalam sebuah hotel menekankan pada kualitas *pastry* dan *bakery*. *Pastry* dan *bakery* merupakan bagian penting pada Departemen *Food and Beverage* dalam sebuah hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menghasilkan hidangan yang berkualitas, aman, dan sesuai dengan harapan tamu (Rahmadiani, 2020). Hal tersebut akan berpengaruh positif pada kepuasan tamu dan reputasi hotel hingga akhirnya dapat meningkatkan

pendapatan. Salah satu bagian yang harus diperhatikan oleh manajemen hotel adalah kualitas dan variasi produk *pastry* dan *bakery* yang ditawarkan kepada tamu (Jalandoni, 2023). Produk *pastry* dan *bakery* umumnya disajikan dalam sarapan, *coffee break*, atau acara khusus lainnya yang dapat memengaruhi kepuasan kuliner tamu dan memberikan nilai tambah terhadap pengalaman menginap secara keseluruhan. *Pastry* dan *bakery* adalah dua bagian penting dalam industri kuliner yang berperan dalam menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi tamu hotel (Desmafianti dan Fauzzia, 2021).

Banyak hotel di Yogyakarta terutama hotel bintang lima memanfaatkan potensi ini dengan menyajikan produk *pastry* dan *bakery* yang berkualitas premium dan mencerminkan kearifan lokal seperti pengolahan bahan tradisional atau penyajian dengan sentuhan budaya lokal. Di-Clemente *et al.* (2020) menyatakan bahwa kuliner memiliki keterkaitan dengan budaya lokal, sehingga dapat menciptakan pengalaman wisata yang lebih berkesan bagi tamu hotel. Keberagaman produk *pastry* dan *bakery* di hotel bintang lima di Yogyakarta menjadi strategi untuk meningkatkan daya tarik dan menciptakan diferensiasi di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri perhotelan. Variasi produk makanan yang ditawarkan oleh hotel dapat menjadi faktor utama yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu

dan loyalitasnya terhadap merek hotel tersebut (Waluyo, 2020). Selain itu, kualitas dan presentasi produk makanan juga berperan penting dalam menciptakan citra positif hotel (Assaker *et al.*, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan pentingnya peran kuliner dalam pengalaman menginap tamu, namun masih sedikit penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi dan menganalisis peran produk *pastry* dan *bakery* di hotel bintang lima di Kota Yogyakarta. Penelitian ini mencoba berupaya untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengeksplorasi dan menganalisis kontribusi variasi produk *pastry* dan *bakery* sebagai nilai tambah dalam meningkatkan pengalaman menginap tamu di hotel bintang lima di Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi manajemen hotel mengenai strategi penyajian kuliner yang dapat meningkatkan kepuasan tamu dan memperkaya pengalaman menginap tamu khususnya melalui bagian *pastry* dan *bakery*.

2. LANDASAN TEORI

2.1. *Pastry* dan *Bakery*

Pastry dan *bakery* merupakan dua cabang ilmu kuliner yang saling berkaitan namun memiliki karakteristik yang berbeda. Menurut Islami dan Arimi (2022), *pastry* lebih menekankan pada produk manis, seperti kue, tart, dan puding, sementara *bakery* berfokus pada produk roti. *Pastry* dan *bakery*

memiliki peran penting dalam industri kuliner baik dari segi komersial maupun budaya. *Pastry* dan *bakery* merupakan bagian dari layanan kuliner hotel terutama dalam menciptakan dan memengaruhi pengalaman tamu selama menginap. Produk *pastry* dan *bakery* dapat disajikan sebagai pelengkap dan sebagai bagian dari kualitas layanan yang ditawarkan oleh hotel, khususnya hotel bintang lima yang sering mempromosikan pengalaman kuliner sebagai salah satu daya tariknya.

Pastry melibatkan penggunaan adonan berlapis (*laminated dough*), seperti *croissant* dan *puff pastry*, sedangkan *bakery* mencakup produk roti dan kue yang lebih umum (Jødal, 2021). *Pastry* dan *bakery* dikenal dengan tekstur dan rasanya yang khas, serta memiliki variasi dalam bentuk, ukuran, dan bahan baku yang digunakan. Menurut Dana dan Sonia (2024), kategori *pastry* dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu *short pastry* yang cenderung rapuh, seperti *pie crust* dan *tart*, dan *puff pastry* yang berlapis-lapis, seperti *croissant* dan *vol-au-vent*. Sementara itu, produk *bakery* mencakup berbagai jenis roti, kue, dan makanan panggang lainnya seperti *brioche*, *baguette*, dan aneka *cake*.

Pastry dan *bakery* menjadi komponen utama yang menunjukkan inovasi dan kreativitas dari pihak hotel. Beberapa hotel, khususnya hotel bintang lima menggunakan *pastry* dan *bakery* sebagai

sarana untuk menunjukkan keterampilan koki dan daya tarik kulinernya. *Pastry* dan *bakery* memiliki peran yang sangat krusial dalam menentukan pengalaman tamu di sebuah hotel. Peran *pastry* dan *bakery* lebih dari sekedar hidangan pelengkap, namun juga sebagai daya tarik utama yang dapat meninggalkan kesan mendalam bagi para tamu. Berikut adalah beberapa peran penting *pastry* dan *bakery* dalam memengaruhi pengalaman tamu di hotel menurut Octarani dkk. (2024):

- a. Membentuk persepsi awal
Pilihan yang beragam dan tampilan yang menarik dapat meningkatkan kepuasan tamu sejak awal menginap.
- b. Menambah nilai kuliner
Pastry dan *bakery* menawarkan variasi menu yang luas mulai dari roti segar, kue kering, hingga *dessert* yang rumit, sehingga memungkinkan tamu untuk memilih sesuai dengan selera mereka.
- c. Menciptakan pengalaman yang *memorable*
Pastry dan *bakery* dapat disesuaikan dengan tema atau musim tertentu, seperti kue natal, kue lebaran, atau kue ulang tahun sehingga memberikan pengalaman yang unik dan berkesan bagi tamu.
- d. Meningkatkan pendapatan hotel
Penjualan *pastry* dan *bakery* dapat menjadi sumber pendapatan tambahan bagi hotel terutama jika produk tersebut

memiliki ciri khas dan kualitas yang tinggi.

2.2. Pengalaman Lingkup Hotel

Pengalaman dapat diartikan sebagai sesuatu yang sudah pernah dialami (dijalani, dirasakan, ditanggung). Menurut Hasan (2010), pengalaman merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sehari-harinya. Pengalaman adalah konsep penting dalam industri perhotelan yang mencakup interaksi langsung maupun tidak langsung antara tamu dengan produk dan layanan yang disediakan oleh hotel. Pengalaman menginap di hotel melibatkan beberapa aspek multisensoris yang mencakup fasilitas fisik, kualitas layanan, suasana, dan pengalaman kuliner. Pengalaman dalam industri perhotelan merupakan bagian dari "ekonomi pengalaman" yang diberikan kepada pelanggan yang dikemas secara menarik untuk menciptakan kenangan yang berkesan (Gazgireeva *et al.*, 2022).

Pengalaman kuliner sebagai bagian dari keseluruhan pengalaman menginap juga sangat dipengaruhi oleh variasi dan kualitas produk yang disajikan. Pengalaman kuliner yang berkualitas memiliki peran penting dalam membentuk kesan positif terhadap hotel (Rianto, 2024). Produk *pastry* dan *bakery* yang berkualitas serta menarik secara visual dapat meninggalkan kesan yang lebih mendalam bagi tamu dan meningkatkan loyalitasnya terhadap hotel tersebut. Pengalaman kuliner yang disajikan melalui

produk *pastry* dan *bakery* dapat melibatkan aspek rasa, estetika penyajian, dan kreativitas dalam mengolah bahan lokal. Inovasi produk *pastry* dan *bakery* adalah kunci untuk menarik minat tamu hotel dan memberikan pengalaman kuliner yang tak terlupakan. Berikut adalah beberapa inovasi produk *pastry* dan *bakery* yang dilakukan oleh hotel bintang lima menurut Asnur dkk. (2024):

- a. Inovasi rasa dan tekstur
Kombinasi rasa yang unik, tekstur baru, dan penggunaan bahan lokal dapat menciptakan pengalaman kuliner yang tidak terlupakan.
- b. Presentasi yang menarik
Desain kreatif, dekorasi elegan, dan penyajian yang artistik mampu memikat mata dan selera tamu.
- c. Konsep yang unik
Tema musiman, kolaborasi dengan chef, atau workshop memasak dapat memberikan pengalaman yang berbeda dan berkesan.
- d. Teknologi modern
Penggunaan teknologi 3D printing, *augmented reality*, dan personalisasi yang dapat meningkatkan daya tarik produk.
- e. Variasi pilihan
Menyediakan pilihan produk untuk berbagai kebutuhan, seperti bebas gluten atau vegan, dapat menjangkau lebih banyak tamu.

Inovasi layanan kuliner dalam penyajian produk *pastry* dan *bakery* menjadi salah satu strategi bagi hotel dalam menciptakan pengalaman yang berbeda dan menarik lebih banyak tamu. Inovasi dalam industri perhotelan dapat mencakup berbagai bagian, mulai dari pengembangan produk hingga cara penyajiannya (Hartatik dkk., 2023).

2.3. Hotel Bintang Lima

Hotel adalah akomodasi sementara yang memberikan berbagai layanan kepada tamu, seperti penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas tambahan lainnya (Cahyo dan Solikhin, 2015). Peran utama hotel dalam industri pariwisata adalah menyediakan tempat tinggal sementara bagi wisatawan selama berlibur maupun berbisnis (Dewantara, 2020). Hotel berperan sebagai penyedia layanan yang mendukung pengalaman wisatawan melalui inovasi kuliner dan keunggulan layanan.

Peran hotel telah berkembang dari sekadar penyedia akomodasi menjadi penyedia pengalaman wisata yang lebih lengkap (Ravishankar dan Christopher, 2020). Banyak hotel saat ini berfokus pada peningkatan pengalaman tamu melalui penyediaan fasilitas dan layanan yang unik, serta pengalaman kuliner. Pengalaman ini mencakup sarapan, makanan ringan, minuman, hingga berbagai produk *pastry* dan *bakery* yang menjadi bagian penting dalam layanan hotel modern. Tren tersebut muncul

seiring dengan meningkatnya harapan wisatawan terhadap layanan yang lebih personal dan berkesan. Beberapa hotel menggunakan chef ternama untuk menghadirkan hidangan yang lezat, artistik dan otentik yang dapat mencerminkan cita rasa lokal maupun internasional.

Klasifikasi hotel dikelompokkan menjadi beberapa kategori berdasarkan berbagai faktor, seperti fasilitas, layanan, dan target pasar (Singgalen, 2023). Pengelompokan ini umumnya menggunakan sistem bintang sebagai indikator tingkat kenyamanan dan kemewahan yang ditawarkan. Hotel bintang satu merupakan kategori paling dasar dengan fasilitas yang terbatas, sementara hotel bintang lima menawarkan pengalaman menginap yang sangat mewah dan eksklusif. Diantara keduanya terdapat hotel bintang dua, tiga, dan empat yang masing-masing memiliki karakteristik dan fasilitas yang berbeda.

Hotel bintang lima adalah sebuah klasifikasi untuk hotel yang menandakan tingkat kenyamanan, fasilitas, dan layanan tertinggi yang ditawarkan (Maharani dan Widarmanti, 2024). Hotel dengan kategori bintang lima umumnya memiliki standar yang sangat tinggi dalam berbagai bagian, mulai dari desain interior yang mewah, fasilitas yang lengkap, hingga pelayanan yang sangat personal. Kelengkapan fasilitas dan layanan di hotel bintang lima salah satunya didukung oleh Departemen *Food and*

Beverage dalam menyediakan produk *pastry* dan *bakery*-nya. Hotel bintang lima biasanya menawarkan produk *pastry* dan *bakery* yang memiliki karakteristik khusus. Berikut adalah beberapa karakteristik khas produk *pastry* dan *bakery* di hotel bintang lima menurut Page (2017):

- a. Kualitas bahan baku premium
Menggunakan bahan baku berkualitas tinggi, segar, dan seringkali didatangkan dari produsen khusus. Bahan tersebut dipilih secara cermat untuk menghasilkan rasa yang autentik dan tekstur yang sempurna.
- b. Variasi menu luas
Terdapat berbagai variasi menu mulai dari roti artisan, kue tradisional, hingga *dessert* modern yang inovatif.
- c. Presentasi yang elegan
Setiap hidangan *pastry* dan *bakery* disajikan dengan sangat memperhatikan estetika. Dekorasi yang indah, *plating* yang kreatif, dan penggunaan komponen bahan pelengkap yang tepat membuat tampilan hidangan menjadi lebih menarik.
- d. Kustomisasi
Tamu dapat memesan kue ulang tahun, kue pernikahan, atau kue dengan desain khusus sesuai dengan keinginannya.
- e. Keahlian *pastry* chef
Pastry chef di hotel bintang lima biasanya memiliki keahlian yang tinggi dan pengalaman yang luas dalam

menciptakan berbagai jenis *pastry* dan *bakery*.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi kontribusi variasi produk *pastry* dan *bakery* sebagai nilai tambah dalam meningkatkan pengalaman menginap tamu di hotel bintang lima di Yogyakarta. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk memahami pengalaman subjektif dan persepsi tamu serta manajemen hotel bintang lima di Yogyakarta terkait peran produk kuliner dalam menciptakan pengalaman yang berkesan. Metode kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan studi kasus pada empat hotel lima di Yogyakarta yang dipilih sebagai subjek penelitian. Metode studi kasus dinilai paling sesuai dalam penelitian yang mengeksplorasi fenomena kontemporer dalam kehidupan nyata yang menyeluruh (Nur'aini, 2020).

Penelitian dilakukan di empat hotel bintang lima yang terletak di pusat Kota Yogyakarta, yang meliputi Hotel Royal Ambarrukmo, Hotel Easrparc, Hotel Tentrem, dan Hotel Melia Purosani. Pemilihan hotel didasarkan pada kriteria penyajian produk *pastry* dan *bakery* yang bervariasi serta reputasi hotel sebagai penyedia layanan kuliner berkualitas. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu tamu hotel dan manajemen hotel. Tamu hotel yang

diwawancarai adalah yang pernah menginap dan menikmati produk *pastry* dan *bakery* yang disajikan di hotel selama masa menginap. Pemilihan tamu dilakukan secara *purposive sampling* dengan mempertimbangkan variasi latar belakang dan pengalaman tamu dalam menikmati produk kuliner hotel. Sedangkan pihak manajemen hotel yang terlibat dalam penelitian ini meliputi kepala bagian Departemen *Food and Beverage* serta koki *pastry* dan *bakery*. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan pedoman wawancara untuk mengarahkan diskusi, tetapi tetap memberikan ruang bagi partisipan untuk berbicara secara bebas tentang pengalamannya. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung terkait cara penyajian produk *pastry* dan *bakery*, kualitas, variasi, dan presentasi produk, serta cara tamu berinteraksi dengan makanan tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan utama yang teridentifikasi terkait dengan kontribusi variasi produk *pastry* dan *bakery* terhadap pengalaman menginap tamu di empat hotel bintang lima di Yogyakarta. Hasil ini diharapkan dapat memberikan landasan teoritis yang kuat terkait komponen yang berpengaruh terhadap kontribusi *pastry* dan *bakery* dalam menciptakan pengalaman

tamu, sehingga dapat dijadikan dasar untuk mengembangkan strategi dalam perbaikan dan peningkatan mutu produk *pastry* dan *bakery* di hotel, khususnya hotel dengan klasifikasi bintang lima.

4.1. Variasi Produk *Pastry* dan *Bakery* sebagai Daya Tarik Kuliner Hotel

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa hotel bintang lima di Yogyakarta memiliki dan menawarkan variasi produk *pastry* dan *bakery* yang beragam, mulai dari produk standar internasional seperti *croissant*, *danish pastry*, dan *baguette*, hingga produk lokal yang dimodifikasi seperti klepon tartlet, bakpia *pastry*, dan sebagainya. Sebagian besar tamu yang diwawancarai menyatakan bahwa variasi produk *pastry* dan *bakery* telah memberikan pilihan kuliner yang lebih menarik dan lebih memperkaya pengalaman kuliner serta mengisi waktu santai di hotel. Seperti yang disampaikan oleh salah satu tamu dari Hotel Royal Ambarrukmo dalam kutipan wawancara berikut “*Kreativitas tim pastry di hotel ini patut diacungi jempol. Mereka berhasil menggabungkan cita rasa tradisional dengan teknik pembuatan pastry modern. Saya sangat penasaran ingin mencoba semua varian yang ada.*”

Sejalan dengan pernyataan tersebut, pihak manajemen hotel Hotel Royal Ambarrukmo juga mengonfirmasi bahwa bagian Departemen *Food and Beverage* secara aktif selalu mengembangkan menu

pastry dan *bakery* untuk memenuhi preferensi tamu internasional dan lokal. Salah satunya adalah menu *croissant* klasik yang dikembangkan dengan diberikan isian premium seperti cokelat, matcha, strawberry, dan sebagainya. Hotel juga berusaha menawarkan produk baru secara berkala untuk menjaga minat tamu yang sudah sering menginap. Menurut salah satu koki *pastry* di Hotel Eastparc, penggunaan bahan lokal seperti gula kelapa, kelapa parut, dan pandan menjadi salah satu elemen yang membedakan produknya dari kompetitor, serta menciptakan nilai tambah bagi tamu yang mencari pengalaman kuliner yang berbeda. Berikut adalah kutipan wawancaranya “*Kami selalu berupaya untuk menciptakan inovasi dalam menu pastry dan bakery kami. Penggunaan bahan lokal seperti gula kelapa, kelapa parut, dan pandan dapat memberikan cita rasa yang unik dan otentik. Hal tersebut kami lakukan bukan hanya untuk mengikuti tren, tetapi sebagai cara kami untuk memperkenalkan kekayaan kuliner Indonesia kepada tamu internasional. Strategi menggabungkan teknik modern dan bahan tradisional ini kami lakukan untuk memberikan pengalaman kuliner yang tak terlupakan bagi tamu.*”

Variasi produk *pastry* dan *bakery* yang beragam berfungsi sebagai salah satu elemen penting dalam menciptakan daya tarik kuliner di hotel. Sebagaimana dinyatakan oleh Hasan dan Juhanda (2023),

hotel yang mampu menawarkan pilihan kuliner beragam cenderung memberikan pengalaman yang lebih positif bagi tamu. Keberagaman produk *pastry* dan *bakery* dapat menarik tamu dengan preferensi kuliner yang berbeda sekaligus dapat mencerminkan kreativitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh hotel. Manfaat menggunakan bahan lokal adalah untuk meningkatkan daya tarik kuliner dan memberikan kesempatan bagi tamu untuk menikmati cita rasa lokal yang autentik, sehingga dapat memperkuat keterhubungan tamu dengan destinasi yang dikunjunginya.

4.2. Kontribusi *Pastry* dan *Bakery* terhadap Kepuasan Tamu

Hasil wawancara yang dilakukan dengan delapan tamu hotel bintang lima di Yogyakarta menunjukkan bahwa tujuh tamu sebagai partisipan mengungkapkan bahwa kualitas serta variasi produk *pastry* dan *bakery* memiliki kontribusi terhadap kepuasannya selama menginap. Tamu menyatakan bahwa kualitas yang tinggi dari produk *pastry* dan *bakery* telah mampu memberikan nilai tambah terutama bagi tamu yang banyak menghabiskan waktu di hotel, baik untuk keperluan bisnis maupun liburan. Namun sebaliknya, satu tamu sebagai partisipan mengonfirmasi bahwa ada perasaan kecewa ketika produk *pastry* dan *bakery* yang disajikan di hotel bintang lima kurang bervariasi atau memiliki rasa yang standar, terutama di hotel yang memiliki

reputasi baik di bidang kuliner. Hal tersebut menunjukkan bahwa ekspektasi tamu terhadap kualitas kuliner di hotel bintang lima cukup tinggi. Seperti yang disampaikan oleh salah satu tamu dari Hotel Melia Purosani dalam kutipan wawancara berikut "*Saya pernah menginap di hotel lain dengan bintang yang sama, namun pilihan pastry dan bakerynya jauh lebih beragam dan rasanya lebih enak. Saya berharap Hotel Melia Purosani dapat meningkatkan kualitas pastry mereka agar bisa setara dengan hotel lainnya.*"

Kualitas makanan di hotel sangat memengaruhi tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan. Produk *pastry* dan *bakery* yang sering hanya dianggap sebagai pelengkap, di sisi lain juga memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman kuliner yang memuaskan bagi tamu. Kepuasan tamu terhadap kualitas kuliner terutama pada produk *pastry* dan *bakery* dapat meningkatkan kesan positif terhadap layanan hotel secara keseluruhan. Kepuasan tamu dalam kualitas kuliner dapat diukur melalui banyak aspek seperti rasa, variasi, presentasi, dan keterkaitan dengan budaya lokal. Saat ini Hotel Royal Ambarukmo, Hotel Eastparc, Hotel Tentrem, dan Hotel Melia Purosani yang merupakan hotel bintang lima terkemuka di Yogyakarta, mampu memadukan elemen lokal dalam produk *pastry* dan *bakery* yang dapat ditunjukkan dari kepeduliannya pada kualitas dan

pengalaman budaya yang lebih dalam bagi tamu. Pihak manajemen hotel sangat menyadari pentingnya kualitas kuliner dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu. Manajemen hotel secara rutin melakukan evaluasi terhadap menu *pastry* dan *bakery* berdasarkan umpan balik tamu dan tren kuliner terbaru. Beberapa hotel bintang lima bahkan memiliki tim khusus untuk mengembangkan inovasi dalam produk *pastry* dan *bakery* yang dapat menarik minat tamu.

4.3. Inovasi *Pastry* dan *Bakery* di Hotel

Keempat hotel bintang lima yang menjadi objek dalam penelitian ini telah menunjukkan tingkat inovasi yang tinggi dalam menyajikan produk *pastry* dan *bakery*. Hotel bintang lima mampu menciptakan variasi produk yang unik seperti memodifikasi jajanan pasar tradisional menjadi produk *pastry* yang lebih modern dan menarik secara estetika. Salah satu contoh produk inovatif yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi klepon tartlet, brownies berbahan dasar singkong, dan aneka macam bakpia yang diolah serta disajikan lebih modern. Inovasi produk *pastry* dan *bakery* dari keempat hotel yang dilibatkan dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Produk Inovatif *Pastry* dan *Bakery*

Hotel	Produk Inovatif	Deskripsi
Royal Ambarrukmo	Klepon Tarlet	Tarlet dengan isian klepon, menggunakan kelapa parut dan gula aren
Eastparc	Red Bean Bakpia	Bakpia dengan isian kacang merah, disajikan dengan kulit bakpia yang renyah
Tentrem	Pandan Coconut Tarlet	Tarlet pandan dengan isian kelapa muda dan krim pandan
Melia Purosani	Singkong Brownies	Brownies berbahan dasar singkong

Tamu hotel yang dilibatkan dalam penelitian ini mengapresiasi adanya inovasi tersebut karena memberikan pengalaman baru yang jarang ditemukan di hotel lain. Manajemen hotel menekankan bahwa inovasi dalam produk *pastry* dan *bakery* merupakan salah satu cara untuk bersaing di industri perhotelan yang semakin kompetitif. Sejumlah tiga hotel dari empat hotel bintang lima yang menjadi objek dalam penelitian ini secara rutin selalu mengadakan festival kuliner atau acara khusus yang menampilkan kreasi *pastry* dan *bakery* terbaru sebagai bagian dari strategi pemasaran yang dilakukannya untuk menarik tamu.

Inovasi dalam penyajian produk *pastry* dan *bakery* menjadi elemen penting

dalam menciptakan diferensiasi hotel di tengah persaingan yang ketat seperti yang tengah terjadi saat ini. Inovasi kuliner mampu memberikan keunggulan kompetitif terutama ketika produk *pastry* dan *bakery* tersebut mampu menyesuaikan dengan preferensi dan tren pasar (Vironika, 2024). Hotel bintang lima yang mampu memperkenalkan produk *pastry* dan *bakery* yang unik serta menarik secara otomatis akan dapat meningkatkan kepuasan tamu dan dapat menciptakan daya tarik tersendiri untuk mendorong tamu agar kembali datang dan menginap. Inovasi kuliner yang melibatkan bahan lokal juga dapat memperkuat hubungan antara hotel dan budaya lokal yang semakin dihargai oleh wisatawan yang mencari pengalaman autentik. Inovasi produk *pastry* dan *bakery* dapat berfungsi sebagai produk makanan dan sekaligus sebagai representasi budaya di Kota Yogyakarta yang dapat memberikan pengalaman lebih mendalam bagi tamu. Melalui inovasi produk *pastry* dan *bakery* di hotel bintang lima dapat menjadi media untuk memperkenalkan budaya yang mempromosikan kekayaan kuliner lokal dan memperkaya pengalaman wisata di Yogyakarta.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dari hasil wawancara mendalam dengan tujuh tamu hotel bintang lima di Yogyakarta dan dengan pihak manajemen hotel bintang lima, serta

berdasarkan dari hasil observasi partisipatif yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat beragam pilihan produk *pastry* dan *bakery* dengan kualitas tinggi yang menjadi daya tarik utama bagi tamu hotel bintang lima di Yogyakarta, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu dan memberikan pengalaman menginap yang lebih berkesan.
- b. Penggabungan bahan lokal serta teknik pembuatan *pastry* dan *bakery* modern telah berhasil menciptakan produk yang unik dan autentik yang dapat membedakan sebuah hotel dari kompetitornya.
- c. Produk *pastry* dan *bakery* memiliki peran penting sebagai media untuk mempromosikan kekayaan kuliner lokal dan memperkaya pengalaman wisata di Yogyakarta.

6. REFERENSI

- Asnur, L., SP, B., Weriza, J., Kom, S., dan Kom, M. 2024. *Implikasi Project Based Learning Terhadap Kompetensi Pengolahan Rimpang Jahe*. CV. Mitra Edukasi Negeri.
- Assaker, G., O'Connor, P., dan El-Haddad, R. 2020. Examining an integrated model of green image, perceived quality, satisfaction, trust, and loyalty in upscale hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(8), 934-955.
- Cahyo, D. A., dan Solikhin, A. 2015. Analisis Peranan Purchasing Terhadap Proses Pengadaan Barang

- Di Hotel Lorin Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(2), 1-22.
- Dana, H., dan Sonia, A. 2024. Substituting Sugar in Pastry and Bakery Products with Functional Ingredients. *Applied Sciences*, 14(18), 8563.
- Desmafianti, G., dan Fauzzia, W. 2021. Peranan Pastry Section dalam Menjaga Kualitas Produk Pastry di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2), 43-52.
- Dewi, I. C., Indrianto, A. T. L., Soediro, M., Winarno, P. S., Minantyo, H., Sondak, M. R., dan Leopardjo, F. 2022. Trend Bisnis Food and Beverages Menuju 2030.
- Di-Clemente, E., Hernández-Mogollón, J. M., dan Campón-Cerro, A. M. 2020. Tourists' involvement and memorable food-based experiences as new determinants of behavioural intentions towards typical products. *Current Issues in Tourism*, 23(18), 2319-2332.
- Dewantara, M. H. 2020. Peran Transportasi MRT Dalam Mendukung Industri Pariwisata Bisnis Di Jakarta. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management* (Vol. 2, No. 2, pp. 1-24).
- Gazgireeva, L., Churilina, I., dan Semenova, L. 2022. Experience Economy as an Irrational Philosophy in Tourist and Hotel Services in Transforming the Socio-Economic Systems. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos*, 12(S), 7-7.
- Hartatik, H., Rukmana, A. Y., Efitra, E., Mukhlis, I. R., Aksenta, A., Ratnaningrum, L. P. R. A., dan Efdison, Z. 2023. *TREN TECHNOPRENEURSHIP: Strategi & Inovasi Pengembangan Bisnis Kekinian dengan Teknologi Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hasan, Alwi. 2010. *Marketing Dari Mulut ke Mulut Word of Mouth Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo
- Hasan, A. M., dan Juhanda, J. 2023. Peranan Divisi Pastry & Bakery dalam Menangani Breakfast di Novotel Nusa Dua Bali Hotel & Residence. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 8-8.
- Islami, J. R., dan Arimi, S. 2022. Kategorisasi atas Kata Bread, Pastry, Cake, Biscuit, dan Cookie dalam Pikiran Orang Jawa. *SUAR BETANG*, 17(1), 123-137.
- Jalandoni, M. E. 2023. An Exploration on Experience Design: Developing an Experience Concept for Pastry Shops with Mass Customisation.
- Jødal, A. S. S. 2021. Wheat Dough Characterisation at Industrial Bakeries.
- Maharani, D. L., dan Widarmanti, T. 2024. Analisis Brand Positioning Resort Bintang Lima Kabupaten Malang Di Platform Traveloka. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 822-830.
- Mularsari, A. 2022. Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Di Bidang Jasa Pelayanan Hotel Rooseno Plaza Jakarta Di Masa New Normal Era. *Turn Journal*, 2(1), 17-30.
- Nur'aini, R. D. 2020. Penerapan metode studi kasus YIN dalam penelitian arsitektur dan perilaku. *INERSIA Informasi dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil dan Arsitektur*, 16(1), 92-104.
- Octarani, V., Lestariningsih, T., Taufiq, A., dan Hadi, B. M. 2024. Peran Dekorasi Kue Dalam Menarik Perhatian Konsumen Dan Memengaruhi Keputusan Pembelian Di Recolte Patisserie Surabaya. *The Sages Journal*, 2(02), 62-73.
- Page, K. 2017. *Kitchen Creativity: Unlocking Culinary Genius-with Wisdom*,

- Inspiration, and Ideas from the World's Most Creative Chefs.* Hachette UK.
- Pavlidis, G., dan Markantonatou, S. 2020. Gastronomic tourism in Greece and beyond: A thorough review. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 21, 100229.
- Rahmadiani, E. 2020. *Upaya Dalam Menjaga Kualitas Produk Di Pastry Section Hotel Fairfield By Marriott Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Ravishankar, B., dan Christopher, P. B. 2020. Impact of innovative services on customer satisfaction and enhancing tourism: Airline and hotel services from a tourist perspective. *Journal of Critical Reviews*, 7(11), 705-711.
- Rianto, F. Y. 2024. The Role Of Waiters And Waitresses In Providing Restaurant Services At Grand Mercure Hotel Malang. *SS&H: Studies in Social Sciences and Humanities*, 1(2), 80-92.
- Singgalen, Y. A. 2023. Penerapan CRISP-DM dalam Klasifikasi Sentimen dan Analisis Perilaku Pembelian Layanan Akomodasi Hotel Berbasis Algoritma Decision Tree (DT). *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 5(2), 237-248.
- Suprihartini, L., Antara, D. M. S., dan Ardana, I. K. 2023. *Pelayanan Buffet Breakfast pada Seleriana Restaurant di The Kana Kuta Hotel* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Vironika, N. 2024. *Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Dengan Di Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti dan Kue Onoy Di Kota Jambi* (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).
- Waluyo, T. 2020. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali: Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan. *Ilmu dan Budaya*, 41(71).