

Pentingnya Penerapan Metode FIFO Dalam Meningkatkan Standar Kualitas Produk *Pastry* Di Hotel Sheraton Grand Jakarta

Martinus Hia^{1)*}Donant Alananto Iskandar²⁾

^{1)*} Pariwisata, Fakultas Bisnis, Universitas Kalbis
Email Korespondensi: martinus.hia@kalbis.ac.id

²⁾ Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210
Email: diskant01@gmail.com

Abstract: *This study examines the importance and effectiveness of implementing the First-In-First-Out, inventory method in the pastry kitchen of Sheraton Grand Jakarta to improve product quality, reduce food waste, and enhance operational efficiency. Using a descriptive qualitative case-study approach, data were collected through structured observations, semi-structured interviews with pastry staff at multiple hierarchical levels, SOP review, and pastry product quality assessment. The findings reveal that although pastry staff demonstrate strong conceptual understanding of FIFO, its practical implementation remains inconsistent. Key barriers include incomplete labeling, ineffective storage layout, unclear responsibility for stock rotation, and limited routine supervision. Inconsistent FIFO application was associated with sensory quality issues—particularly aroma degradation in dairy-based products and increased avoidable waste. Conversely, consistent FIFO adherence resulted in more uniform taste, texture, lower discard rates, and smoother production flow. The study recommends standardized labeling, zoned storage systems, clear accountability per shift, targeted training, and integration of FIFO checks into HACCP procedures.*

Keywords: *FIFO inventory; Pastry kitchen; Product quality; Food waste reduction; Hotel Operation.*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji pentingnya dan efektivitas penerapan metode persediaan FIFO di dapur *pastry* Hotel Sheraton Grand Jakarta untuk meningkatkan kualitas produk, mengurangi pemborosan pangan, meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi terstruktur, wawancara semi-terstruktur dengan staf *pastry* pada berbagai tingkat jabatan, telaah SOP serta penilaian kualitas produk *pastry*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun staf *pastry* memiliki pemahaman konseptual yang kuat terhadap FIFO. Kendala utama meliputi pelabelan yang tidak lengkap, tata letak penyimpanan yang kurang efektif, serta terbatasnya pengawasan rutin. Penerapan FIFO yang tidak konsisten berkaitan dengan penurunan kualitas sensori—terutama degradasi aroma pada produk berbahan dasar susu—serta meningkatnya pemborosan yang dapat dihindari. Sebaliknya, penerapan FIFO yang konsisten menghasilkan keseragaman rasa, tekstur, penurunan tingkat pembuangan, serta alur produksi yang lebih lancar. Penelitian ini merekomendasikan standarisasi pelabelan, sistem penyimpanan berzona, kejelasan penanggung jawab, pelatihan terarah, integrasi pemeriksaan FIFO ke dalam prosedur HACCP

Kata kunci: Persediaan FIFO, Dapur *pastry*, Kualitas produk, Pengurangan pemborosan pangan, Operasional hotel

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam dunia pariwisata yang bergerak di bidang penyediaan layanan akomodasi, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas tambahan bagi wisatawan, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (Hulfa et al., 2022). Sebagai bagian dari sektor *hospitality*, industri ini

berfokus pada kenyamanan, pelayanan, serta kepuasan tamu selama mereka menginap atau menggunakan fasilitas yang tersedia. Perhotelan berperan besar dalam mendukung pertumbuhan pariwisata, karena hotel menjadi sarana utama bagi wisatawan untuk beristirahat, menikmati hidangan, serta memperoleh

pengalaman pelayanan yang berkualitas (Tamuntuan & Soepeno, 2023).

Hotel merupakan tempat usaha yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas tambahan lainnya yang dikelola secara komersial (Nina Noviasuti, 2020).

Dengan demikian, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal sementara, tetapi juga sebagai institusi bisnis yang harus menjaga standar layanan dan kualitas produk agar mampu bersaing di industri yang sangat kompetitif. Pelayanan yang baik dan mutu produk yang terjaga menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan serta loyalitas tamu (Zulmadian, n.d.).

Salah satu elemen penting dalam operasional hotel adalah pengelolaan dapur, khususnya pada bagian *pastry* (Sugianto & Susanti, 2025). Produk *pastry* menuntut kualitas bahan baku yang baik, teknik pengolahan yang tepat, serta manajemen persediaan yang efisien (Indriastuti et al., 2025). Bahan-bahan seperti tepung, susu, mentega, telur, dan buah-buahan memiliki masa simpan yang terbatas. Apabila pengelolaan bahan tidak dilakukan dengan baik, maka kualitas produk dapat menurun, cita rasa berubah, bahkan dapat menimbulkan pemborosan dan risiko keamanan pangan. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem manajemen bahan baku yang efektif agar seluruh proses produksi berjalan lancar dan menghasilkan produk berkualitas tinggi.

Salah satu metode yang umum diterapkan untuk menjaga kualitas bahan baku di dapur hotel adalah metode *First In First Out* (FIFO) (Rika & Andika, 2022). Metode ini memastikan bahwa bahan baku yang pertama kali masuk ke gudang atau *storage* digunakan terlebih dahulu, sehingga bahan lama tidak menumpuk dan tidak melewati masa kedaluwarsa. Dengan penerapan FIFO, kesegaran bahan dapat dipertahankan, kualitas produk meningkat, dan pemborosan bahan makanan dapat diminimalkan (Shakira Amalina Noviar, Niken Purwidiani, 2020). Dalam konteks produksi *pastry*, metode ini memiliki peranan penting karena berhubungan

langsung dengan cita rasa, tekstur, dan tampilan produk akhir yang disajikan kepada tamu (Fadhillah et al., 2025).

Namun, penerapan metode FIFO dalam praktiknya tidak selalu berjalan optimal. Berdasarkan hasil observasi awal penulis selama menjalani praktik kerja lapangan di Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Misalnya, sebagian bahan baku belum diberi label dengan benar, dan penempatan bahan di ruang penyimpanan tidak sesuai dengan urutan waktu kedatangan bahan. Akibatnya, bahan yang lebih lama masuk sering tertinggal dan tidak segera digunakan. Hal ini berpotensi menurunkan efisiensi operasional, meningkatkan risiko pemborosan, serta menurunkan kualitas produk *pastry* yang dihasilkan.

Sebagai hotel bintang lima, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City memiliki standar yang sangat tinggi dalam penyajian makanan dan minuman, termasuk produk *pastry*. Oleh karena itu, pengelolaan bahan baku yang tepat menjadi keharusan untuk memastikan seluruh produk yang disajikan selalu segar, higienis, dan sesuai standar internasional. Penerapan metode FIFO secara disiplin merupakan salah satu langkah penting untuk mencapai tujuan tersebut (Rafifan & Maghfiroh, 2025). Sistem ini tidak hanya membantu menjaga kesegaran bahan, tetapi juga mendukung efisiensi biaya, mengurangi limbah makanan (*food waste*), dan memastikan keberlanjutan operasional dapur. Selain itu, penerapan metode FIFO memiliki dampak signifikan terhadap reputasi hotel (Julio et al., 2024). Tamu yang menikmati produk makanan dengan kualitas baik akan merasa puas dan cenderung memberikan ulasan positif, yang pada akhirnya meningkatkan citra dan daya saing hotel di pasar (Felix et al., 2024). Sebaliknya, kesalahan dalam pengelolaan bahan makanan, sekecil apa pun, dapat menimbulkan ketidakpuasan tamu dan berdampak negatif terhadap citra hotel secara keseluruhan (Diana et al., 2021). Oleh sebab itu, penerapan sistem

manajemen stok yang baik menjadi bagian integral dari strategi peningkatan kualitas layanan di industri perhotelan (Chaizurrohman & Sulistiyawati, 2025).

Dengan memahami pentingnya penerapan metode FIFO dalam menjaga kualitas produk, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam penerapan sistem FIFO di dapur *pastry* Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan praktik manajemen dapur yang lebih efisien, terstruktur, dan berorientasi pada kualitas. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi hotel-hotel lain dalam mengoptimalkan sistem pengelolaan bahan baku untuk mendukung kepuasan tamu dan keberlanjutan bisnis.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan metode FIFO dalam pengelolaan bahan baku di bagian *pastry*, sejauh mana penerapan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan standar kualitas produk, serta kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dengan analisis yang komprehensif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya penerapan metode FIFO dalam menjaga konsistensi mutu produk dan efisiensi operasional di lingkungan hotel berbintang

II. METODE PENELITIAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam bidang pariwisata yang berperan menyediakan layanan akomodasi, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya bagi wisatawan (Madeleine P.Valentsia Langi, Bet El Silisna Lagarensen, 2024).

Industri ini memiliki karakteristik utama berupa pelayanan langsung kepada konsumen, ketergantungan tinggi pada kualitas layanan, serta peran penting sumber daya manusia sebagai penentu kepuasan pelanggan (Chandra, 2020). Dalam perkembangannya, industri perhotelan juga mencerminkan kemajuan ekonomi dan budaya suatu negara, sebab

hotel bukan hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai pusat aktivitas bisnis, rekreasi, dan kegiatan sosial masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan hotel memerlukan sistem yang profesional dan terstruktur agar mampu memberikan pelayanan optimal kepada para tamu.

Dalam konteks ekonomi global, sektor perhotelan memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan negara dan penciptaan lapangan kerja (Aliansyah & Hermawan, 2019). Persaingan yang semakin ketat di era digital menuntut pelaku industri perhotelan untuk terus berinovasi dan meningkatkan pengalaman pelanggan agar dapat mempertahankan daya saingnya (Indawati & Pambudi, 2024). Secara umum, industri perhotelan dapat dipahami sebagai sektor usaha jasa yang berfokus pada penyediaan kenyamanan, kepuasan, serta pengalaman terbaik bagi tamu yang menggunakan fasilitas hotel.

Manajemen hotel memegang peranan penting dalam keberhasilan operasional sebuah hotel (Pegi Septiawati, Agus Solikhin, 2025). Manajemen hotel mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian seluruh aktivitas operasional yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu sekaligus mencapai efisiensi usaha. Setiap departemen dalam hotel, termasuk bagian dapur atau *kitchen*, memiliki fungsi manajerial yang spesifik, seperti pengelolaan stok bahan baku, penyusunan menu, pengawasan kualitas produk, serta penerapan prosedur keamanan pangan. Di bagian dapur, penerapan sistem penyimpanan bahan yang efisien, misalnya metode *First In First Out* (FIFO), menjadi aspek penting dalam menjaga mutu bahan dan efisiensi produksi.

Secara terminologis, hotel berasal dari bahasa Prancis kuno *hostel* yang berarti tempat tinggal bagi pelancong. Dalam praktik modern, hotel didefinisikan sebagai bangunan yang menyediakan layanan akomodasi, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas tambahan baik untuk kebutuhan bisnis maupun rekreasi

(Nyoman et al., 2022). Hotel merupakan usaha yang menawarkan layanan penginapan, makanan, dan minuman kepada wisatawan yang mampu membayar tanpa memerlukan perjanjian khusus. Hotel sebagai akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk memberikan layanan secara komersial kepada masyarakat. Hotel adalah perusahaan yang menawarkan berbagai fasilitas dan layanan tambahan demi meningkatkan kenyamanan serta kepuasan tamu. Fasilitas tersebut dapat mencakup kamar dengan berbagai tingkat kenyamanan, restoran, bar, layanan kamar, kolam renang, pusat kebugaran, spa, hingga fasilitas bisnis seperti ruang rapat dan pusat konferensi.

Fungsi utama hotel adalah menyediakan kenyamanan dan kemudahan bagi tamu selama mereka berada jauh dari rumah. Hotel tidak hanya berperan sebagai tempat beristirahat, tetapi juga sebagai tempat untuk melakukan kegiatan bisnis, seminar, pertemuan sosial, maupun acara rekreasi. Dalam sektor pariwisata, hotel menjadi bagian vital dari ekosistem yang menyediakan akomodasi bagi wisatawan lokal maupun mancanegara, sekaligus menjadi sarana pertukaran budaya dan interaksi sosial. Banyak hotel juga difungsikan sebagai lokasi penyelenggaraan konferensi, pernikahan, dan acara sosial lainnya, yang menjadikannya lebih dari sekadar tempat menginap.

Dalam dunia perhotelan, klasifikasi hotel menjadi penting untuk menggambarkan tingkat fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Hotel diklasifikasikan berdasarkan simbol bintang dari satu hingga lima, di mana semakin banyak bintang menunjukkan semakin tinggi kualitas layanan dan fasilitasnya. Hotel bintang satu umumnya menyediakan layanan dasar dengan fasilitas terbatas, sementara hotel bintang lima menawarkan layanan mewah dan lengkap, termasuk restoran eksklusif, kolam renang, fasilitas kebugaran, serta layanan pribadi bagi tamu.

Selain berdasarkan klasifikasi bintang, hotel juga dibedakan menurut jenis dan

tujuan operasionalnya. Berdasarkan kebutuhan tamu, terdapat hotel bisnis yang berfokus pada penyediaan fasilitas bagi pelaku usaha, hotel rekreasi yang ditujukan untuk wisatawan yang berlibur, serta hotel olahraga yang menekankan pada fasilitas kebugaran. Berdasarkan lokasi, terdapat *resort hotel* yang berada di kawasan wisata, *city hotel* yang berlokasi di pusat kota, dan *country hotel* yang menawarkan ketenangan di luar area perkotaan. Hotel juga dapat dikategorikan berdasarkan jumlah kamar dan lama menginap tamu, seperti *transit hotel* untuk menginap jangka pendek atau *residential hotel* bagi tamu yang tinggal dalam waktu lama.

Dengan variasi jenis, fungsi, dan klasifikasi tersebut, industri perhotelan menjadi sektor yang dinamis dan kompleks. Setiap jenis hotel memiliki strategi manajemen yang berbeda sesuai dengan segmen pasar yang dituju, namun tujuannya tetap sama, yakni memberikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan tamu dan menjaga reputasi di tengah persaingan global yang semakin kompetitif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel merupakan salah satu hotel bintang lima ternama yang berlokasi di kawasan strategis Jakarta Selatan, tepatnya di dalam kompleks superblok Gandaria City. Hotel ini mulai beroperasi pada bulan Oktober 2015 dan dikelola oleh jaringan perhotelan global Marriott International, sementara pengembangannya dilakukan oleh PT Pakuwon Jati Tbk, salah satu perusahaan properti terkemuka di Indonesia. Keberadaan hotel ini menjadi bagian integral dari kawasan Gandaria City yang terdiri atas pusat perbelanjaan Gandaria City Mall dan gedung perkantoran Gandaria 8, sehingga memberikan nilai tambah berupa akses yang mudah dan kenyamanan maksimal bagi para tamu yang menginap. Dengan posisinya yang strategis, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel menjadi destinasi favorit baik

bagi pelancong bisnis maupun wisatawan domestik dan mancanegara.

Hotel ini merupakan bagian dari jaringan besar Sheraton Hotels yang berada di bawah naungan Marriott International. Sejarah panjang merek Sheraton berawal pada tahun 1937 ketika dua pengusaha asal Amerika Serikat, Robert Moore dan Ernest Henderson, membeli sebuah hotel bernama Stonehaven Hotel yang terletak di Massachusetts. Setelah melakukan sejumlah inovasi dan ekspansi, mereka mengganti nama properti tersebut menjadi Sheraton Hotel. Pada tahun 1940, Sheraton membuka properti pertamanya di New York dan berkembang pesat menjadi salah satu jaringan hotel paling dikenal di dunia. Pertumbuhan yang signifikan terus terjadi selama dekade-dekade berikutnya, hingga pada tahun 1998, Sheraton resmi diakuisisi oleh Starwood Hotels & Resorts Worldwide. Di bawah naungan Starwood, jaringan Sheraton semakin berkembang pesat dan hingga tahun 2015 telah memiliki lebih dari 346 properti yang tersebar di berbagai negara.

Namun, perubahan besar terjadi ketika pada tahun 2016 Marriott International mengakuisisi Starwood Hotels & Resorts, menjadikan Sheraton sebagai salah satu merek unggulan dalam portofolio Marriott. Marriott International sendiri merupakan perusahaan multinasional asal Amerika Serikat yang berfokus pada layanan perhotelan dan apartemen premium mewah. Perusahaan ini dikenal luas karena dedikasinya dalam memberikan pelayanan terbaik yang menekankan kenyamanan, profesionalisme, dan pengalaman tamu yang berkesan. Nilai-nilai inti Marriott diterapkan secara menyeluruh di seluruh jaringan propertinya, termasuk Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

Marriott berpegang pada lima nilai utama dalam menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya, yaitu menempatkan manusia sebagai prioritas, mengejar keunggulan, terbuka terhadap perubahan, bertindak dengan integritas, dan melayani dunia. Nilai pertama, *Put People First* atau "Utamakan Orang Lain," mencerminkan keyakinan bahwa ketika

karyawan diperlakukan dengan baik, maka mereka akan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Filosofi ini menjadi dasar dari budaya perusahaan Marriott yang dikenal dengan prinsip "Jaga rekan kerja, dan mereka akan menjaga pelanggan." Nilai kedua, *Pursue Excellence* atau "Kejar Keunggulan," menekankan pentingnya menjaga standar tertinggi dalam setiap aspek pekerjaan, mulai dari pelayanan, kebersihan, hingga pengalaman tamu. Nilai ketiga, *Embrace Change* atau "Terbuka Terhadap Perubahan," menggambarkan semangat Marriott dalam beradaptasi terhadap perkembangan industri, kemajuan teknologi, dan perubahan preferensi tamu. Nilai keempat, *Act With Integrity* atau "Bertindak dengan Integritas," menggarisbawahi pentingnya kejujuran dan etika dalam menjalankan bisnis. Sedangkan nilai kelima, *Serve Our World* atau "Layanan untuk Dunia," menegaskan komitmen Marriott terhadap tanggung jawab sosial, keberlanjutan lingkungan, dan keterlibatan aktif dalam pengembangan masyarakat lokal. Semua nilai ini menjadi dasar filosofi kerja di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, memastikan bahwa setiap aspek operasional berjalan dengan profesionalisme, kepedulian, dan tanggung jawab sosial yang tinggi.

B. Fasilitas Hotel

Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel menawarkan fasilitas lengkap yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu dari berbagai segmen, mulai dari wisatawan bisnis hingga keluarga. Hotel ini memiliki total 293 kamar dengan berbagai tipe, termasuk Deluxe Room, Grand Deluxe, Sheraton Club, Junior Suite, Executive Suite, Grand Suite, dan Presidential Suite. Setiap kamar dirancang dengan gaya modern dan elegan, dilengkapi dengan jendela besar yang menyuguhkan pemandangan kota Jakarta yang menawan. Fasilitas di dalam kamar meliputi Sheraton Signature Bed yang terkenal dengan kenyamanannya, kamar mandi marmer mewah, Wi-Fi berkecepatan tinggi, televisi layar datar berukuran 55 inci, minibar, serta fasilitas

pembuat teh dan kopi. Untuk tamu yang membawa keluarga, tersedia pula fasilitas tambahan seperti tempat tidur bayi dan kursi tinggi tanpa biaya tambahan.

Dalam hal kuliner, hotel ini memiliki tiga area utama yang menjadi daya tarik bagi para tamu. Pertama adalah *Lobby Lounge*, yang menyajikan hidangan internasional dengan suasana kasual namun elegan. Area ini juga menawarkan berbagai pilihan koktail dan mocktail, serta hiburan live music yang dapat dinikmati setiap hari mulai pukul 11.00 hingga 00.00. Kedua, *Anigre Restaurant* merupakan restoran *all-day dining* yang menawarkan pengalaman kuliner mewah dengan cita rasa internasional dan suasana modern. Restoran ini beroperasi dua sesi setiap hari, yaitu pukul 12.00–15.00 untuk makan siang dan pukul 18.00–22.00 untuk makan malam. Ketiga, *Club Lounge*, yaitu fasilitas eksklusif yang hanya dapat diakses oleh tamu yang menginap di kamar dengan akses khusus. Terletak di lantai 20, lounge ini menawarkan panorama kota Jakarta yang menakjubkan dengan suasana tenang dan pelayanan premium, menjadikannya tempat ideal untuk bersantai atau melakukan pertemuan informal.

Selain itu, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City juga menyediakan fasilitas bisnis dan pertemuan yang lengkap. Hotel ini memiliki 12 ruang pertemuan dengan total luas 3.567 meter persegi, termasuk Grand Ballroom seluas 2.172 meter persegi tanpa pilar dengan langit-langit setinggi 7,5 meter. Ballroom ini mampu menampung berbagai jenis acara, mulai dari konferensi berskala besar hingga pesta pernikahan mewah.

Untuk rekreasi, hotel menyediakan kolam renang outdoor dan kolam khusus anak-anak, serta pusat kebugaran dengan peralatan modern yang dilengkapi layanan personal trainer dan kelas kebugaran seperti yoga dan pilates. Fasilitas tambahan lainnya meliputi kegiatan anak-anak, layanan antar-jemput bandara dengan biaya tambahan, penyewaan mobil, parkir gratis, layanan valet, layanan kamar 24 jam, *laundry*, serta *dry cleaning*. Letak hotel yang terhubung langsung

dengan Gandaria City Mall dan gedung perkantoran Gandaria 8 juga menjadi keunggulan tersendiri, memberikan kemudahan bagi para tamu untuk berbelanja, bersantap, atau menghadiri rapat bisnis tanpa harus meninggalkan area hotel. Lokasi hotel yang dekat dengan Jakarta Convention Center dan Stasiun Kebayoran semakin menambah kenyamanan akses bagi para tamu.

C. Pastry Kitchen Sheraton Grand Jakarta Gandaria City

Dapur *pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City merupakan salah satu bagian penting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas pembuatan berbagai hidangan penutup berkualitas tinggi. Struktur organisasi di dapur *pastry* disusun secara profesional agar setiap proses berjalan efisien dan hasilnya sesuai standar internasional. Posisi tertinggi di dapur ini ditempati oleh *Pastry Chef* atau *Pâtissier*, yang berperan sebagai pemimpin utama sekaligus perancang seluruh menu *pastry* hotel. *Pastry Chef* bertugas mengembangkan resep baru, mengawasi proses produksi, menjaga kualitas dan estetika produk, serta bekerja sama dengan Executive Chef dan manajer Food & Beverage dalam mengontrol bahan baku dan biaya produksi.

Di bawahnya terdapat *Pastry Sous Chef*, yang berperan sebagai asisten utama sekaligus penghubung antara kepala dapur dan staf operasional. Tugas utamanya mencakup pengawasan proses produksi harian, pelatihan staf, serta memastikan standar kebersihan dan keamanan pangan diterapkan dengan baik. Posisi berikutnya adalah *Chef de Partie*, yang memimpin bagian atau stasiun tertentu di dapur, seperti *cake station*, *viennoiserie*, atau *plated dessert*. *Chef de Partie* memastikan setiap produk yang dihasilkan memiliki rasa, tekstur, dan tampilan yang konsisten. Selanjutnya, *Demi Chef* berperan sebagai juru masak tingkat menengah yang membantu produksi di stasiun tertentu dan memastikan hasil kerja tim sesuai standar. Posisi terakhir adalah *Commis*, yaitu staf junior yang bertugas mendukung proses produksi dengan menyiapkan bahan,

membersihkan area kerja, dan membantu tahap dasar pembuatan *pastry*.

Seluruh anggota tim bekerja secara kolaboratif dalam menghasilkan berbagai produk *pastry* seperti kue, roti, tart, dan dessert khas hotel. Koordinasi antarlembaga di dapur ini sangat penting, terutama dalam menjaga efisiensi dan konsistensi mutu produk yang menjadi kebanggaan Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

D. Penerapan FIFO (First In First Out)

Dalam industri kuliner, khususnya di dapur hotel berbintang lima, penerapan sistem manajemen bahan baku menjadi aspek krusial dalam menjaga kualitas dan keamanan pangan. Salah satu metode yang diterapkan di dapur *pastry* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City adalah sistem *First In First Out* (FIFO). Prinsip FIFO mengharuskan bahan makanan yang pertama kali masuk ke gudang atau penyimpanan digunakan terlebih dahulu sebelum bahan yang baru datang. Sistem ini membantu menjaga kesegaran bahan, menghindari pemborosan, memastikan konsistensi rasa produk, serta memenuhi standar keamanan pangan.

Penerapan FIFO di dapur *pastry* dilakukan dengan pengawasan ketat, meliputi bahan-bahan utama seperti mentega, tepung, cokelat, telur, susu, dan buah segar. Prosedur penyimpanan dijalankan melalui tiga tahap utama, yaitu pelabelan bahan, penataan berdasarkan urutan kedatangan, dan pemeriksaan rutin. Setiap bahan yang masuk ke *cold storage* maupun *dry storage* wajib diberi label berisi tanggal penerimaan dan kedaluwarsa. Label tersebut dibuat dengan format standar hotel agar mudah dibaca oleh semua staf. Bahan disusun berdasarkan urutan kedatangan, di mana produk yang lebih lama diletakkan di bagian depan rak, sementara bahan yang baru ditempatkan di belakang. Supervisor dapur melakukan pemeriksaan harian dan mingguan untuk memastikan bahan yang mendekati masa kedaluwarsa digunakan terlebih dahulu. Sistem ini merupakan bagian dari *Standard Operating Procedure* (SOP) hotel dan menjadi salah satu

indikator penting dalam audit internal Marriott International.

E. Hasil Wawancara

Penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara langsung dengan para staf dapur *pastry*, mencakup posisi *Pastry Chef*, *Sous Chef*, *Chef de Partie*, *Demi Chef*, dan *Commis*. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas staf memiliki pemahaman yang baik mengenai konsep FIFO. Mereka mengetahui bahwa sistem ini mengatur urutan penggunaan bahan berdasarkan waktu penerimaan untuk memastikan bahan yang masuk terlebih dahulu digunakan lebih dulu.

Dalam pelaksanaannya, metode FIFO telah diterapkan terutama pada bahan yang memiliki masa simpan pendek seperti krim, susu, dan buah segar. Namun, penerapan tersebut belum sepenuhnya konsisten di semua bagian dapur. Pengawasan umumnya dilakukan bersama, tetapi beberapa staf menganggap tanggung jawab utama berada di tangan supervisor, sehingga keterlibatan staf junior terkadang belum optimal. Selain itu, ditemukan beberapa kendala teknis seperti label yang tidak terbaca atau hilang, serta penempatan bahan yang tidak sesuai urutan. Meskipun demikian, seluruh informan sepakat bahwa penerapan FIFO membantu menjaga kesegaran bahan, meningkatkan efisiensi kerja, dan mengurangi pemborosan.

F. Pembahasan Permasalahan

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pemahaman terhadap sistem FIFO cukup baik di antara staf dapur *pastry*, tetapi implementasinya belum optimal. Permasalahan utama terletak pada kurangnya kedisiplinan dalam pelabelan dan penataan bahan. Beberapa bahan ditemukan tanpa label yang jelas, dan dalam beberapa kasus bahan lama tersimpan di bagian belakang sehingga tidak segera digunakan. Selain itu, tanggung jawab pengawasan belum didefinisikan secara tegas, sehingga kontrol terhadap rotasi bahan belum maksimal.

Kendala teknis seperti kesalahan pelabelan, penempatan bahan yang tidak sesuai urutan, serta keterbatasan ruang

penyimpanan menjadi hambatan nyata dalam menjaga efektivitas sistem FIFO. Untuk meningkatkan pelaksanaan, diperlukan penyusunan SOP yang lebih rinci, pelatihan rutin bagi seluruh staf, dan sistem pengawasan berkala yang terstruktur. Penerapan disiplin dan komunikasi antarstaf juga menjadi faktor penting agar rotasi bahan berjalan sesuai prosedur dan tidak mengganggu alur kerja di dapur *pastry*.

G. Permasalahan dalam Metode FIFO

Meskipun sistem FIFO telah diterapkan, implementasinya tidak selalu berjalan sempurna. Dua permasalahan utama yang sering muncul adalah pelabelan yang tidak benar dan penempatan bahan yang tidak sesuai urutan. Pada beberapa kesempatan ditemukan bahan seperti krim yang tidak memiliki label tanggal penerimaan atau labelnya tertutup karena penyimpanan yang tidak tepat. Akibatnya, staf kesulitan mengidentifikasi bahan mana yang harus digunakan terlebih dahulu. Dampaknya adalah penurunan kualitas bahan, munculnya aroma tengik, bahkan pemborosan karena bahan yang kadaluarsa harus dibuang. Untuk mengatasinya, manajemen dapur menerapkan sistem pelabelan baru dengan kategori masa simpan pendek, melaksanakan briefing harian untuk mengingatkan staf, serta menunjuk *person in charge* (PIC) khusus untuk memeriksa label di akhir setiap shift.

Masalah kedua adalah kesalahan dalam urutan penyimpanan. Bahan dengan masa simpan pendek seperti buah segar terkadang disimpan di bagian belakang rak, tertutup bahan baru. Kondisi ini membuat bahan lama terlewat dan tidak digunakan tepat waktu. Akibatnya, efisiensi kerja menurun dan tingkat pemborosan meningkat. Sebagai solusi, manajemen dapur melakukan penataan ulang area penyimpanan dengan sistem zonasi visual, memasang stiker bertuliskan "Gunakan Terlebih Dahulu," serta memberikan pelatihan rutin kepada staf tentang tata cara penyimpanan yang benar. Evaluasi mingguan juga dilakukan untuk

memastikan kepatuhan terhadap sistem FIFO.

H. Kualitas Produk *Pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City

Kualitas produk *pastry* di hotel ini dinilai melalui enam indikator utama, yaitu tekstur, rasa, aroma, penampilan, ketahanan, dan keamanan pangan. Berdasarkan hasil observasi, produk *pastry* yang dihasilkan umumnya memiliki tekstur sesuai jenisnya; puff *pastry* terasa renyah dan ringan, sedangkan *sponge cake* lembut dan tidak kering. Rasa yang dihasilkan juga seimbang dan konsisten antarbatch, menunjukkan bahwa bahan baku yang digunakan segar dan pengelolaannya baik.

Namun, beberapa permasalahan masih ditemukan pada aspek aroma. Dalam beberapa kasus, bahan seperti krim dan susu menunjukkan perubahan aroma karena tidak segera digunakan, menandakan bahwa sistem FIFO belum sepenuhnya diterapkan dengan disiplin. Dari segi penampilan, *pastry* Sheraton menonjol dengan dekorasi yang elegan dan penyajian yang estetis, menunjukkan keahlian staf *pastry* dalam menjaga standar visual produk hotel bintang lima.

Ketahanan produk tergolong baik, meskipun produk berbahan dasar susu segar cenderung memiliki masa simpan yang lebih pendek. Oleh karena itu, rotasi bahan yang ketat menjadi kunci agar produk tetap dalam kondisi optimal. Dalam hal keamanan pangan, seluruh proses produksi telah mengikuti prinsip *Hazard Analysis and Critical Control Points* (HACCP), meskipun pengawasan tambahan terhadap bahan mendekati masa simpan tetap diperlukan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem FIFO terbukti berkontribusi positif terhadap kualitas produk *pastry*, meskipun masih perlu diperkuat dalam hal pengawasan dan pelabelan. Dengan penerapan yang konsisten, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel akan mampu mempertahankan reputasinya sebagai penyedia hidangan *pastry* berkualitas tinggi yang tidak hanya lezat, tetapi juga aman, higienis, dan berstandar internasional.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan metode FIFO (*First In First Out*) di dapur *pastry* Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar staf memahami konsep FIFO dan telah menerapkannya dalam kegiatan operasional sehari-hari. Metode ini terbukti memberikan dampak positif terhadap kualitas produk *pastry*, terutama dalam menjaga kesegaran bahan baku, meningkatkan cita rasa, aroma, serta tekstur produk, dan mengurangi pemborosan bahan yang tidak layak pakai. Selain itu, sistem FIFO mendukung efisiensi kerja karena bahan lebih mudah diatur dan diawasi. Namun demikian, penerapannya belum sepenuhnya konsisten di seluruh bagian dapur. Masalah seperti pelabelan yang tidak rapi, penempatan bahan yang kurang tepat, dan ketidakteraturan pengawasan masih menjadi kendala yang dapat memengaruhi mutu bahan serta menimbulkan food waste.

Untuk meningkatkan efektivitas sistem ini, diperlukan penetapan dan sosialisasi SOP yang jelas, pelatihan rutin bagi seluruh staf, serta penunjukan penanggung jawab di setiap shift untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur. Dukungan penuh dari pihak manajemen dan disiplin kerja seluruh karyawan sangat dibutuhkan agar penerapan FIFO berjalan optimal, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjaga kualitas produk sesuai standar hotel berbintang internasional.

DAFTAR RUJUKAN

- Aliansyah, H., & Hermawan, W. (2019). *Peran Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi*. 23(1), 39–55.
- Chaizurrohman, M. M., & Sulistiyawati, A. (2025). *Penerapan Sistem FIFO (First In First Out) dalam Menjamin Konsistensi Kualitas Produk Pengolahan Pangan di Dapur Makan Bergizi Gratis Wilayah Warungdowo Kabupaten Pasuruan*. 8(4), 4447–4454. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i4.51277>
- Chandra, T. (2020). *Service Qaulity, Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty : Tinjauan Teoritis*.
- Diana, P., Pratiwi, A., Ayu, I. G., Wita, P., & Adnyana, I. M. S. (2021). *Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor*. 10(2), 67–78. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.620>
- Fadhillah, C. R., Agustina, M., Manoppo, N. M., Prayoga, R., Sujiwo, H., Nanda, R., Fadhillah, Nurul, C. S., Kiswanto, M., Ayu, M., Sari, P., Kusmaningsih, A., Warsandi, R. P., Rifani, A. F., Cahyadi, I., Faradila, C. O., Yanto, F., Saputra, I., Alfiana, R., Nanda, R., ... Tarlis, A. (2025). *Jurnal Saudagar Indonesia Jurnal Saudagar Indonesia*. 4(2).
- Felix, A., Salim, S. J., Karsten, J. M., Salim, S. J., Karsten, J. M., Felix, A., Salim, S. J., & Karsten, J. M. (2024). *Pemanfaatan Teknologi Layanan Fine Dining untuk Meningkatkan Customer Experience dan Influence Satisfaction*. 8(3), 420–433.
- Hulfa, I., Prianka, W. G., Koondoko, Y. Y. F., & Darsana, I. M. (2022). *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Infes Media.
- Indawati, N., & Pambudi, B. S. (2024). *Strategi Pemasaran Efektif untuk Meningkatkan Penjualan di Era Digital*. 3, 712–728.
- Indriastuti, W. A., Sari, T. P., Sulistijo, S., & Anandita, A. (2025). *Strategi Penyimpanan Bahan Baku Untuk Menjaga Kualitas Produk Pastry Di The Alana Hotel & Convention Center Solo*. 6(1), 1–7.
- Julio, I. K. K., Luh, N., Sri, P., & Pradnyani, P. (2024). *Analisis Pengendalian Internal Terkait Persediaan Barang dari Supplier Courtyard By Marriott Bali Seminyak Resort*. 7(2011), 855–860.
- Madeleine P.Valentsia Langi, Bet El Silisna Lagarensen, O. L. '1Program. (2024). *Analisis Strategi Pelaku Bisnis Perhotelan Dalam Mendukung Pariwisata Kota Manado*. 2, 53–71.
- Nina Noviasuti, D. A. C. (2020). *Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung*. 3(1), 31–37.
- Nyoman, N., Arthini, S., Kadek, N., Karlina, W., & Sekarti, N. K. (2022). *Minat Wisatawan terhadap Butler Service Signature di*. 1(2), 112–123. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i2.833>
- Pegi Septiawati, Agus Solikhin, T. A. (2025). *Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Front Desk Agent Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Baron Indah*. 3(2).

- Rafifan, F. F., & Maghfiroh, R. U. (2025). *Analisis Penerapan Metode First In First Out (FIFO) terhadap Efisiensi Manajemen Operasional pada Toko Kelontong Reni Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya , Indonesia (FIFO), menjadi sangat penting untuk meningka.* 3(September).
- Rika, I. P., & Andika, M. (2022). *Penerapan Metode First In First Out (Fifo) Pada Bahan Makanan Di Hotel Fairfield By Marriot Bali Legian Application Of The First In First Out (Fifo) Method On Food Materials At Fairfield.* 01(05), 1065–1080.
- Shakira Amalina Noviar, Niken Purwidiani, L. S. (2020). *Penerapan Metode FIFO Pada Penyimpanan Bahan di Banquet Kitchen Hotel Bumi Surabaya.*
- Sugianto, A. M., & Susanti, L. E. (2025). *Inovasi Produk Pastry Sebagai Upaya Meningkatkan Operasional Maya Sanur Resort & Spa Pastry Product Innovation as a Strategy to Improve Operational Performance at Maya Sanur Resort & Spa.* 04(5), 2303–2309.
- Tamuntuan, F. X., & Soepeno. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Dan Faktor-Faktor Kepuasan Pengunjung Menggunakan Importance Performance Analysis Pada Manado Grace Inn Hotel.* 10(4), 2144–2155.
- Zulmadian, S. (n.d.). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Café Kopigo Bukittinggi.* 52–69.