

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-IN DI VERONA PALACE HOTEL BANDUNG

STANDARD OPERATING PROCEDURE CHECK-IN AT VERONA PALACE HOTEL BANDUNG

Muhammad Fajar Rizqi¹, dan Suryana H. Achmad²

Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Telkom University

Corresponding Author: mfajar_rizqi@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis departemen kantor depan dan standar operasional prosedur *check-in* di Verona Palace Hotel Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka mengenai standar operasional prosedur *check-in* di Verona Palace Hotel Bandung. Hasil penelitian dari ketiga metode tersebut menunjukkan bahwa standar operasional prosedur tidak berjalan sesuai dengan mestinya dikarenakan seorang kantor depan lalai terhadap pengisian kartu registrasi, memaksa tamu untuk membayar secara tunai atau dengan uang cash, menanyakan batas transaksi kartu kredit tamu dengan nada yang tinggi, dan tidak menyebutkan nama tamu untuk menanyakan mengenai pembayaran kamar. Maka dari itu Verona Palace Hotel mengadakan *in-house trainee* secara berkala untuk menunjang standar operasional prosedur agar dapat berjalan dengan mestinya.

Kata Kunci: standar operasional prosedur, trainee.

Abstract

This study aims to identify and analyze front office department and standard operating procedure at Verona Palace Bandung. The methods used are observation, interview, and literature study of check-in standard operating procedure at Verona Palace Hotel Bandung. The Result from three methods shows that the standard operating procedure is not working as it should be, because front office department forgot to fill the registration card, force the guest to pay by cash, and asks the credit limit with the high volume, and didn't mentioned the name of guest when asking about the room payment. Therefore, Verona Palace Hotel Bandung frequently hold a in-house training to support standard operating procedure to function properly.

Keywords: Standard Operating Procedure, trainee.

1. Pendahuluan

Negara Indonesia mempunyai alam dan budaya yang unik dan beraneka ragam yang dapat dijadikan sebagai model untuk mengembangkan industri pariwisata yang merupakan salah satu aspek pembangun yang banyak sekali mendapatkan perhatian dari pemerintah. Karena faktor pariwisata merupakan salah satu sumber devisa terbanyak yang sangat diandalkan dan sangat berpotensi untuk memberikan kontribusi yang berarti bagi pembangunan ekonomi nasional.

Untuk menunjang berkembangnya usaha pariwisata, pemerintah Indonesia berusaha menarik minat wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara untuk mengunjungi obyek – obyek wisata di Indonesia dengan menyajikan obyek – obyek yang menarik serta memberikan pelayanan yang baik dari berbagai segi termasuk hotel sebagai sarana akomodasi. Hotel adalah sektor penunjang kegiatan pariwisata dan sebagai tempat tinggal sementara yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman selama wisatawan melakukan perjalanan. Hotel terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. Front of the House
2. Back of the House

¹ Muhammad Fajar Rizqi

² Edwin Baharta

Front of the House adalah bagian dari hotel, yang dalam operasionalnya mengadakan hubungan langsung dengan tamu. Contohnya kantor depan, tata graha, dan tata hidang. Sedangkan Back of the House adalah bagian dari hotel, yang didalam operasionalnya tidak mengadakan hubungan langsung dengan tamu, contohnya adalah maintenance, engineering, accounting, dan lain sebagainya.

Pada penulisan Proyek Akhir ini, penulis akan membahas tentang salah satu departemen yang merupakan salah satu bagian dari Front of the House yaitu Front Office Department atau bagian Kantor Depan

Pada umumnya di Hotel terdapat beberapa departemen atau bagian yang saling melengkapi satu sama lain dalam menunjang kelancaran operasional. Salah satunya adalah Departemen Kantor Depan. Departemen Kantor Depan memiliki beberapa bagian atau fungsinya yang berbeda diantaranya : Reservation, Telephone Operator, Front Office Cashier, Bell Service, Guest Relation Officer, dan Guest Service Agent. Beberapa bagian ini memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang berbeda dalam setiap pekerjaannya masing – masing, namun dari setiap seksi antara satu dengan yang lain saling berhubungan sehingga terjalin suatu kerjasama yang harmonis dalam menunjang kelancaran operasional di Departemen Kantor Depan.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor depan harus sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan, dalam prosedur tetap yang harus dipatuhi oleh karyawan yang bekerja untuk membantu kelancaran pada tamu yang akan menginap di hotel yang disebut Receptionist atau Guest Service Agent, yang juga merupakan tempat dimana penulis melaksanakan penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk menyusun suatu karya tulis sebagai Proyek Akhir dengan judul : **Standard Operating Prosedure Check-in di Verona Palace Hotel Bandung.**

Identifikasi masalah yang digunakan:

1. Bagaimana pelaksanaan Standard Operating Procedure Check-in pada tamu di Front Office Department Verona Palace Hotel Bandung ?
2. Bagaimana pendapat karyawan mengenai Standard Operating Procedure Check-in di Front Office Department Verona Palace Hotel Bandung ?
3. Apa saja hambatan seorang Guest Service Agent dalam melaksanakan Standard Operating Procedure pada saat menangani tamu Check-in

Maksud penulisan dari Proyek akhir ini adalah Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi pada program Diploma III Telkom University Bandung. Untuk mengetahui pelaksanaan Standard Operating Procedure Check-in pada tamu di Front Office Department Verona Palace Hotel Bandung, Untuk mengetahui pendapat karyawan mengenai Standard Operating Procedure Check-in pada tamu di Front Office Department Verona Palace Hotel Bandung.

Dan Untuk mengetahui hambatan seorang Guest Service Agent dalam melaksanakan Standard Operating Procedure pada saat menangani tamu Check-in ?

METODE

Dalam meneliti masalah tersebut di atas penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu metode penelitian dengan mengumpulkan data yang di susun dan di analisis secara sistematis kedalam sebuah Proyek Akhir. Dalam menyelesaikan proyek akhir ini penulis juga menggunakan data-data yang didapat sebagai referensi, data-data tersebut penulis dapatkan dengan cara :

a. Observasi

Suatu cara pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan dan mengamati segala aktivitas yang sedang berlangsung selama penelitian. Dalam penelitian ini, penulis mengamati kerja karyawan dan kelengkapan peralatan di Taruma kitchen Hyatt Regency Bandung apakah sudah sesuai dengan Prosedur yang ada atau belum.

b. Wawancara

Suatu cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada responden yang kompeten dalam suatu permasalahan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini, yaitu menanyakan kepada Chef De Partie Taruma Kitchen Hotel Hyatt Regency Bandung.

c. Dokumentasi

Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dan pengambilan data berupa foto dan gambar pada saat proses on the job training.

d. Studi Pustaka

Diambil dari catatan dan buku-buku literatur, juga beberapa sumber dari internet yang sesuai dengan masalah yang diteliti sebagai dasar bagi penulis dalam pembuatan Proyek Akhir ini

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Hotel

- A. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia
Hotel adalah Bangunan berkamar yang banyak disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan : bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, makan dan minum. (Edisi ketiga Balai pustaka 2003 : 408)
- B. Menurut Tarmoezi, Manurung
Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk menginap dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk menyediakan makanan, minuman dan fasilitas lainnya (2000 : 1).
- C. Menurut Sulatiyono
Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. (2011 : 5)

2.2 Pengertian Kitchen

Dapur adalah tempat mengolah makanan untuk dijual kepada tamu di Restoran maupun *Room Service*. Oleh karena itu, dapur harus bersih dan higienis. Ruang dapur perlu mendapat perhatian khusus, untuk itu para ahli merancang ruang dapur sedemikian rupa supaya mudah untuk dibersihkan serta mempunyai alur kerja yang benar sehingga terjadi efisiensi dalam bekerja orang yang bekerja di dapur dapat mengolah makanan dengan maksimal, Dapur juga harus dilengkapi dengan berbagai perlengkapan yang sesuai dengan fungsi untuk menunjang kegiatan operasional. Ahli masak dari perancis lebih mengutamakan ruang dapur dari pada ruang lainnya karena mereka mengeksperisikan cinta melalui makanan.

Ruang dapur berfungsi untuk mengolah makanan, yang setiap pekerjaannya tidak lepas dari api. Sebaiknya ruang dapur harus dibuat dari bahan yang tidak mudah terbakar, kuat, mudah dibersihkan dan dilengkapi dengan alat pemadam api ringan.

Menurut A. Rachman Arif dapur mempunyai pengertian suatu tempat atau ruangan yang memproduksi makanan dan memasak bahan-bahan makanan untuk keperluan tamu hotel serta karyawan hotel keseluruhannya. Sedangkan menurut Ari Fadiati W. S. Dapur mempunyai pengertian suatu unit yang berfungsi sebagai tempat mengolah makanan yang akan diproduksi dan yang akan dijual. (2002 : 111)

Menurut Soekresno dapur dalam hotel luas 40% dari restoran. Untuk menanggulangi seluruh kegiatan pengolahan, dapur harus memiliki organisasi yang jelas menyangkut pembagian seksi atau bagian-bagian, fungsi-fungsi, tugas dan tanggung jawab masing-masing orang atau bagian. (2000:155)

Fungsi utama ruangan didalam dapur hotel adalah :

- Pusat kegiatan, proses bahan makanan hotel.
- Pusat kegiatan pengolahan bahan makanan hotel
- Pusat kegiatan masak-memasak makanan dihotel.
- Alat pengukur reputasi dan image hotel melalui kualitas makanan.

2.3 Equipment

Equipment adalah peralatan dapur yang besar, berat dan sulit untuk dipindah - pindahkan. *Mechanical Equipment*, yaitu peralatan yang digerakan dengan mesin juga termasuk kedalam kategori ini. Seluruh peralatan dapur diatas mempunyai kegunaan yang berbeda - beda. Tidak dibenarkan untuk mengerjakan sesuatu bukan dengan alat yang tepat, sebab akan dapat merusak tujuan – tujuan yang telah diuraikan di muka. Umumnya peralatan dapur terbuat dari plastik, baja anti karat (*stainless steel*), baja hitam (*black – wrought iron*) atau alumunium. Bahan besi, tembaga dan seng tidak dipakai sebab mudah berkarat dan bersenyawa dengan bahan-bahan makanan.

Yang dimaksud dengan kitchen utensil adalah peralatan kecil yang fungsinya untuk mengolah bahan mentah menjadi bahan matang atau hidangan. Peralatan ini tidak dapat digolongkan sebagai peralatan mesin, serta peralatan ini mudah untuk dipindahkan – pindahkan.

Beberapa syarat yang harus ada di peralatan *kitchen* :

1. Keras dan kuat sehingga tidak mudah penyok.
2. Rata dan halus permukaan, peralatan bagian luar dan bagian dalam sehingga mudah dibersihkan.
3. Tahan karat walaupun sering kena air, peralatan dapur. agar dibuat dari bahan-bahan yang tidak mudah berkarat.
4. Tahan pecah, peralatan harus tahan terhadap benturan sehingga tahan lama. Pembersihan dan perawatan peralatan dapur dapat dikelompokkan berdasarkan bahan yang dipakai

3. Pembahasan Hasil Penelitian

3.1 Pembahasan tentang peralatan yang dimiliki Taruma Kitchen Hyatt Rgency Bandung

Dipembahasan ini penulis memasukan tabel *inventory* yang ada di Taruma Kichen Hyatt Regency Bandung untuk menguatkan permasalahan yang sedang penulis bahas serta kondisi yang penulis hadapi saat melakukan *On The Job Training* yang menunjukkan apakah peralatan di Taruma Kitchen Hyatt Regency Bandung sudah memadai atau belum.

Tabel 3.3

Jumlah Equipment dan Utensil yang di miliki Taruma Kitchen

Hotel Hyatt Regency Bandung

No	Nama Peralatan	Jumlah	Remark	Kondisi
1	Walk-in Chiller	1	-	
2	Chiller Cabinet	2	-	
3	Oven	1	-	
4	Steamer & Roaster	1	-	
5	Griller	1	Kapasitas maksimal 15 pcs steak	
6	Stove	1	2 tungku api	
7	Multi stove	2	@4 tungku api	
8	Juicer	1	-	
9	Toaster	1	Kapastias 3 roti	
10	Tilting pan	1	-	
11	Deep fryer	1	2 bagian untuk menggoreng	
12	Meat slicer	1	-	
13	Salamander	1	-	
14	Chopper	1	-	
15	Blander	1	-	
16	Cutting board	7	-	
17	Knife	9	-	
18	Ballon whisk	2	-	
19	Rubber spatula	2	-	
20	Countainer	14	-	
21	Stock pot	11	-	
22	Sauce pan	6	-	
23	Ledel	8	-	
24	Bowl	5	-	
25	Tempat Sampah	2	-	

Sumber : Taruma Kitchen Hyatt Regency Bandung

Dari tabel 3.3 di atas di tunjukkan sebagian peralatan yang dimiliki Taruma Kitchen dalam terdiri dari Utensil dan Equipment sebagai sumber data untuk menunjukkan jumlah peralatan yang di miliki Taruma Kitchen sudah mencukupi atau belum, dalam saat saat tertentu jika saat kegiatan opsional di Taruma kitchen sedang sibuk maka seluruh peralatan di gunakan secara penuh jika terdapat kerusakan ataupun kehilangan peralatan dengan jumlah yang memang sebelumnya kurang mencukupi maka secara otomatis akan berpengaruh dengan produktivitas di Taruma kitchen seperti yang pernah penulis alami saat sedang melakukan *preparation* dengan menggunakan *ballon whisk* namun disaat bersamaan staff lain juga membutuhkan *ballon whisk* tersebut karena semua *ballon whisk* sedang di gunakan sehingga harus menunggu untuk bergantian menggunakan *ballon whisk* yang menghabiskan waktu cukup lama, kemudian saat ada acara pernikahan di Hotel Hyatt Regency Bandung tamu meminta set menu untuk makanan mereka dan *main course* nya tenderloin steak tetapi saat itu *griller* yang ada di *event kitchen* sedang rusak sehingga menggunakan *griller* yang ada di Taruma kitchen sedangkan di Taruma kitchen juga keadaan operasionalnya sedang sibuk karena kedua *station kitchen* yaitu *event kitchen* dan Taruma kitchen menggunakan hanya satu *griller* yang ada di Taruma kitchen jadi staff saling bergantian menggunakan *griller* untuk memanggang tenderloin steak sedangkan pesanan tamu yang sedang ramai di Taruma café sehingga waktu yang di butuhkan juga cukup lama yang sekali lagi mengganggu kegiatan operasional serta produktivitas di masing masing station. Untuk menguatkan permasalahan yang penulis bahas, penulis memasukkan hasil wawancara dengan *Chef De Partie* di Taruma Kitchen Hyatt Regency Bandung.

Tabel 3.4

N : 1

Hasil wawancara dengan chef de partie

Hyatt Regency Bandung			
No	Pertanyaan	jawaban	
		Ya	Tidak
1	Apakah sebelum melakukan pekerjaan staff maupun trainee sudah mengetahui prosedur yang ada di Hyatt Regency Bandung ?	Ya	
2	Jika terjadi kerusakan peralatan di dapur apakah segera di perbaiki?		Tidak
3	Apakah menurut bapak jumlah peralatan yang ada sudah mencukupi?		Tidak
4	Jika terjadi kerusakan apakah menghambat kegiatan operasional di dapur?	Ya	
5	Jika salah satu staff ataupun trainee yang salah dalam menjaga kondisi peralatan apakah langsung di berikan peringatan ?	Ya	

Sumber : CDP Hyatt Regency Bandung

Dengan jumlah peralatan yang ada di tabel 3.3 serta hasil dari wawancara dengan *Chef De Partie* yang berpendapat bahwa jumlah peralatan masih kurang memadai untuk menunjang kegiatan operasional di *Taruma kitchen* dan kondisi yang penulis hadapi, penulis berpendapat bahwa peralatan di *Taruma Kitchen* kurang mencukupi tidak berbanding dengan kegiatan operasional yang sangat sibuk.

3.2 Pembahasan mengenai Prosedur yang harus diikuti oleh cook helper dalam menggunakan peralatan dapur.

Dari hasil wawancara dengan *Chef De Partie* dalam hal ini para staff dan trainee sebagai *cook helper* sudah mendapatkan penjelasan tentang Prosedur yang ada, dalam menggunakan peralatan di dapur berupa *equipment* dan *utensil* seperti yang sudah di jelaskan pada BAB II di Tinjauan Pustaka mengenai *equipment* dan *utensil*, tetapi dalam kenyataannya jika keadaan di dalam kitchen sedang sibuk Prosedur yang seharusnya di lakukan sering kali tidak diikuti sehingga jika di biarkan secara terus menerus dapat menurunkan kondisi peralatan yang ada di *kitchen* tetapi jika *supervisor* yang ada di *kitchen* yaitu *Chef De Partie*, *Sous Chef*, maupun *Chef De Cuisine* melihat apa yang di lakukan oleh bawahannya maka *Supervisor* akan memberikan peringatan lisan langsung kepada yang lalai dalam menerapkan Prosedur saat bekerja dan jika kelalaian staff atau pun trainee sampai dapat mengancam keselamatan pegawai yang ada di sana seperti saat seorang staff sedang menggunakan mesin chopper yang sedang menyala seharusnya dipegang tetapi staff tersebut meninggalkan mesin chopper bisa saja mata pisau mesin chopper tersebut lepas dan mengenai staff lain karena tidak di pegang dengan benar maka secara tegas *Supervisor* yang sedang bertanggung jawab akan memberikan SP (Surat Peringatan)

Melakukan pekerjaan dan menggunakan peralatan di dapur harus sesuai dengan prosedur yang telah di berikan saat orientasi hotel dan yang diajarkan sebelumnya dalam praktek di kampus. Sebagai contohnya keadaan yang sering terjadi ketika menggunakan pisau sesuai dengan mata pisau yang ada seperti *bread knife* yang digunakan untuk mengupas buah akan lebih mudah karena mata pisaunya yang bergerigiri jika di lihat dari kecepatan waktu memang sangat baik namun jika di pakai secara terus menerus lama kelamaan mata pisau tersebut akan tumpul jika di asah kembali mata pisau yang bergerigi tersebut akan hilang malah akan menjadi seperti pisau biasa, sedangkan untuk memotong roti tidak dapat menggunakan sembarangan pisau seperti *chopping knife*, ataupun *vegetable knife* harus menggunakan *bread knife*, hal tersebut dapat memperpanjang kondisi pisau itu sendiri sehingga pisau yang jumlah sudah terbatas tidak akan berkurang dikarenakan kondisi pisau yang sudah tidak baik lagi, sesuatu hal yang biasa saja namun dapat mempengaruhi kegiatan operasional kerja didalam kitchen.

Apabila tidak sesuai dengan prosedur dalam pemakaian peralatan yang ada akan menyebabkan kegiatan operasional terhambat serta kondisi peralatan yang kita pakai akan cepat rusak lebih cepat dari biasanya walaupun bahan pembuatan dari peralatan tersebut sudah sesuai dengan yang di jelaskan pada BAB II tidak akan berpengaruh jika prosedur untuk menjaga kondisi peralatan tidak di lakukan.

3.3 Pembahasan menangani peralatan yang mengalami kerusakan dan kehilangan di Taruma Kitchen.

Dalam hal ini kekurangan kelengkapan seperti kehilangan dan kerusakan merupakan hal yang bisa menjadi penghambat kegiatan operasional Taruma Kitchen Hyatt Regency Bandung. Hal tersebut dapat dibagi berdasarkan masalahnya, diantaranya

- a. Apabila peralatan di Taruma Kitchen terjadi kehilangan seorang trainee akan di perintahkan untuk mencari peralatan tersebut jika kemungkinan terbawa ke *station* lain, tetapi jika tidak ditemukan tetapi keadaan Kitchen sedang ramai maka hal yang pertama dilakukan adalah meminjam dengan segera peralatan yang di butuhkan dari *station* lain seperti *Event Kitchen* agar tidak mengganggu kegiatan operasional Taruma Kitchen saat sedang sibuk.
- b. Apabila memang hilang maka *Supervisor* Taruma Kitchen dapat meminta kepada *executive chef* untuk meminta peralatan yang hilang dengan peralatan cadangan ataupun meminta membeli peralatan yang baru jika benar tidak ada dan sangat dibutuhkan.
- c. Kemungkinan terjadi kehilangan dikarenakan di curi oleh staff ataupun trainee sangatlah kecil setiap akan keluar meninggalkan hotel staff ataupun trainee akan di periksa keseluruhan oleh security yang bertugas.

Dalam hal kehilangan paling banyak terjadi pada *Utensil* seperti *pisau*, *balloon whisk*, *filler*. Kehilangan bisa terjadi jika salah satu staff tidak memberitahukan jika meminjam salah satu peralatan dari *station* yang berbeda.

Jika terjadi kerusakan peralatan yang benar benar menghambat kegiatan operasional di Taruma kitchen seperti, *walki-in chiller* yang tiba tiba mati, *Chinese stove* yang tidak mau menyala maka *Supervisor* yang bertanggung jawab saat itu harus segera menghubungi bagian *engineering* untuk segera di perbaiki, contohnya :

- a. Jika tidak berfungsinya *walk-in chiller*, maka makanan yang mudah rusak harus di pindahkan kedalam *chiller* yang lain atau disimpan di *commissary* apabila barangnya terlalu banyak dan bahan yang tidak mudah rusak bisa didiamkan.
- b. Apabila *equipment* yang ada di Taruma Kitchen sudah terlalu lama tidak berfungsi maka *equipment* tersebut dapat di pindahkan ataupun dapat diganti dengan yang baru sesuai dari keputusan pihak Hyatt Regency Bandung, seperti permasalahan kehilangan tersebut hal yang dapat dilakukan jika terjadi kerusakan jika kegiatan operasional Taruma Kitchen sedang sibuk adalah menggunakan *equipment* dari *commissary* atau *event kitchen*.
- c. Jika yang mengalami hal tersebut trainee itu sendiri maka hal pertama yang perlu dilakukan yaitu melaporkan kerusakan tersebut ke *supervisor* yang sedang bertugas di *kitchen* saat itu, maka *supervisor* akan menghubungi *engineering* departemen untuk memeriksa kerusakan tersebut jika dapat diperbaiki oleh *staff engineering* maka dapat diperbaiki saat itu juga agar tidak mengganggu produktifitas di *kitchen* namun jika peralatan benar-benar tidak bisa diperbaiki oleh *staff engineering* maka pihak hotel akan memanggil pihak ketiga yang lebih ahli untuk memperbaiki kerusakan tersebut.

4. Kesimpulan dan saran

KESIMPULAN

1. Kelengkapan peralatan di Taruma Kitchen belum mencukupi untuk mengimbangi kegiatan operasional di Taruma Kitchen hal ini dapat di buktikan dengan jumlah peralatan yang ada di tabel 3.3 dan pernyataan dari Chef De Partie saat di wawancarai oleh penulis yang ada pada tabel 3.4.

2. Kemudian, untuk masalah prosedur yang harus di ikuti oleh staff di Taruma Kitchen sering terjadi kelalaian penerapan prosedur sehingga semakin cepat memperburuk kondisi peralatan sehingga akan cepat rusak, hal itu terjadi karena keadaan operasional Taruma Kitchen sedang sibuk dan jumlah peralatan yang kurang.
3. Untuk masalah kehilangan kebanyakan terjadi pada Utensil yang ada di Taruma Kitchen biasanya hal ini di sebabkan peminjaman Utensil yang tidak di ketahui oleh Supervisor dan trainee yang sedang bertugas di Taruma Kitchen, kerusakan sering terjadi pada Equipment yang ada di Taruma Kitchen, jika sudah mengetahui kerusakan harus segera di perbaiki kenyataannya peralatan yang rusak sering terbengkalai padahal keadaan di Taruma Kitchen selalu sibuk yang membuat kegiatan operasional menjadi terganggu.

SARAN

1. Jumlah peralatan di Taruma Kitchen harus di tambah, minimal mencukupi dalam kegiatan operasional di Taruma Kitchen ataupun memiliki cadangan peralatan sehingga jika mengalami kerusakan dan juga kehilangan peralatan dapat segera di ganti dengan cadangan yang baru, hal ini membantu jika terjadi kekurangan peralatan yang ada di Taruma Kitchen. Kemudian ada baiknya melakukan pendataan inventory minimal setiap sebulan sekali sehingga jika ada peralatan yang hilang dan menunjukkan kerusakan dapat segera di ganti atau di perbaiki agar pada saat sedang di butuhkan tidak menghambat kegiatan operasional di Taruma Kitchen Hyatt Regency Bandung.
2. Dalam hal prosedur menjaga dan menggunakan peralatan yang ada di Taruma Kitchen para Supervisor yang bertanggung jawab harus lebih mengawasi staff dan juga memberikan contoh, pengarahan dalam menjaga dan menggunakan peralatan untuk lebih memperpanjang umur peralatan itu sendiri.
3. Jika terjadi kehilangan dan kerusakan peralatan Supervisor yang bertanggung jawab saat itu harus segera melakukan tindakan dengan cepat agar tidak menghambat kegiatan operasional di Taruma Kitchen.

Daftar Pustaka:

Andrikus, Rymberthus A. Amakora. (2000), *Standard Operation Procedure di Food and Beverage Department*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Bartono PH,SE, dan Ruffino E.M. , (2005), *Food Product Manajement*, Yogyakarta, C.V ANDI OFFSET.

Sulastiyono, Agus Drs M.Si. , (2002), *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung. Alfabeta CV.

Sumber lain :

Mapper. “ KITCHEN EQUIPMENT” . 19 Mei 2015 . <http://vanhilmymapper.blogspot.com/2012/04/kitchen-equipment.html>

Madjid, Mukhtar. “DASAR PERENCANAAN DAPUR HOTEL” . 19 Mei 2015
<http://mukhtarlecturer.blogspot.com/2011/03/dasar-perencanaan-dapur-hotel.html>

Pengertian Hotel dan Definisi Hotel, 19 Mei 2015.

<http://jenishotel.info/pengertian-hotel>

Tuzy . “manajemen peralatan dapur” , 20 Mei 2015 . <http://tuzysays.blogspot.com/2010/12/manajemen-peralatan-dapur.html>

Pengertian, sejarah, klasifikasi hotel 20 Mei 2015, <http://www.apapengertianahli.com/2015/03/pengertian-hotel-sejarah-dan.html>