

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DI DAFAM FORTUNA HOTEL MALIOBORO YOGYAKARTA

1st Azkiya Rahmayani
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia
askiyarhmyrn@gmail.com

2nd Dendi Gusnadi
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia
dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

3rd Edwin Baharta
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia
edwinb@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang penelitian adalah adanya keluhan tamu mengenai menu sarapan yang kurang variatif selama menginap di Dafam Fortuna Hotel Malioboro. Tujuan penelitian adalah keingintahuan penulis terhadap standar operasional prosedur *food and beverage product* pada rotasi menu *breakfast* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro dan penerapan. Landasan teori penelitian adalah; (Purnamasari, 2015) standar operasional prosedur adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga; (Rumekso, 2002) hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan; (Soekresno, 2001) *product* yang dihasilkan organisasi *food and beverage* adalah totalitas dari makanan dan minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk di dalamnya adalah rasa, warna, aroma makanan, harga, dan lain-lain. Metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif kualitatif, (Furchan, 2004) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operasional rotasi menu saat *breakfast* belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional prosedur menurut teori, dikarenakan ada beberapa kendala salah satunya karyawan tidak selalu menerapkan rotasi menu tersebut.

Kata kunci: standar operasional prosedur, hotel, *food and beverage product department*

ABSTRACT

The background of the study is that there are guest complaints about the less various breakfast menu during their stay at Dafam Fortuna Hotel Malioboro. The purpose of the study is the author's curiosity about the standard operating procedures for food and beverage products in the breakfast menu rotation at Dafam Fortuna Hotel Malioboro and its application. The theoretical basis of the study is; (Purnamasari, 2015) standard operating procedure is work procedures that are made in detail for all employees to carry out their work as well as possible in accordance with the mission, vision, and goals of an institution, agency, or institution; (Rumekso, 2002) a hotel is a building that provides rooms for guests to stay, food and drinks, as well as other necessary facilities, and is managed professionally for profit; (Soekresno, 2001) products produced by food and beverage organizations are the totality of food and beverages and a set of other attributes, including taste, color, food aroma, price, and others. The research methodology used by the writer is qualitative descriptive, (Furchan, 2004) stated that qualitative research is a research procedure that produces descriptive data in the form of speech or writing and the behavior of the people being observed. The results shows that the operational breakfast menu rotation does not entirely adhere to standard operating procedures according to the theory, because there are several obstacles, one of which is that some of the employees do not always apply the menu rotation.

Keywords: standard operating procedure, hotel, *food and beverage product department*

I. PENDAHULUAN

Kota Yogyakarta disebut sebagai salah satu kota wisata, seperti wisata alam, wisata kuliner, dan budaya ditunjang pula dengan adanya hotel berbintang di Yogyakarta, salah satunya Dafam Fortuna Hotel Malioboro. Dafam Fortuna Hotel Malioboro merupakan salah satu hotel bintang-3 yang berada di Jalan Dagen No.60, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta.

Dafam Fortuna Hotel Malioboro mempunyai beberapa *department* besar salah satunya *food and beverage product*. *Food and beverage product* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro mempunyai banyak variasi menu, tetapi tidak semua dijalankan dengan maksimal, menyebabkan beberapa tamu yang menginap, komplain mengenai menu *breakfast* yang kurang variatif seperti gambar ulasan berikut ini.



Gambar 1. 1 Keluhan tamu mengenai menu kurang variatif

Sumber: Traveloka (2022)

Gambar di atas menjelaskan bahwa tamu yang menginap selama empat hari, menu sarapan kurang bervariasi, dan tamu berharap untuk dapat meningkatkan menu sarapan yang ada di Dafam Fortuna Hotel Malioboro Yogyakarta.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai standar operasional prosedur *food and beverage product* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro Yogyakarta dengan mengambil judul tugas akhir “Standar Operasional Prosedur *Food and Beverage Product* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro Yogyakarta”.

II. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian *Food and Beverage Product*.

Pengertian *product* yang dihasilkan organisasi *food and beverage* adalah totalitas dari makanan dan minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk di dalamnya adalah rasa, warna, aroma makanan, harga, dan lain-lain (Soekresno, 2001).

Pengertian Menu

Menurut (Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 2001) yang dimaksud dengan menu adalah daftar makanan

yang telah dipersiapkan yang tersedia di dalam restoran tersebut.

Pengertian *Standard Operating Procedure*.

Standar Operasional Prosedur adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga (Purnamasari E. P., 2015).

III. METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh (Mulyana, Metodologi Penelitian Kualitatif, 2003) yang dikutip dari bukunya “*Metodologi Penelitian Kualitatif*” bahwa metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu menggunakan studi pustaka dan studi lapangan.

IV. PEMBAHASAN

Standar operasional prosedur *food and beverage product* pada rotasi menu *breakfast* yang ada di Dafam Fortuna Hotel setiap hari Senin hingga Minggu. Berikut keterangan untuk hari Senin dengan menu oriental; *main course* seperti nasi putih, magelangan, bihun goreng, *potato wedges*, pokcoy ca *garlic*, dan ikan saus Bangkok; *stall* seperti soto ayam, pecel, dan bubur ayam; *live cooking* seperti *egg corner* menyajikan *scrambled*, *sunny set up*, *boiled egg*, *fried egg*, dan *omellete*. Hari Selasa dengan menu oriental; *main course* seperti nasi putih, nasi goreng hokian, mie Hongkong, ca sayur, ayam cantones, dan ikan saus pedas; *stall* seperti soto Kudus, nasi kuning, dan bubur ayam; *live cooking* seperti *egg corner* menyediakan *scrambled*, *sunny set up*, *boiled egg*, *fried egg*, dan *omellete*. Hari Rabu dengan menu oriental; *main course* seperti nasi putih, nasi goreng kare, soun goreng, kalian ca jamur, telur kukus cabe ijo, dan ayam bumbu rujak; *stall* seperti soto kiki, lontong balap surabaya, dan bubur ayam; *live cooking* seperti *egg corner* menyediakan *scrambled*, *sunny set up*, *boiled egg*, *fried egg*, dan *omellete*. Hari Kamis dengan menu oriental; *main course* seperti nasi putih, nasi goreng oriental, kwitaw goreng, ayam rendang, gulai daun ketela, dan telur balado; *stall* seperti mie ayam Wonogiri, pojok ndeso, dan bubur ayam; *live cooking* seperti *egg corner* menyediakan *scrambled*, *sunny set up*, *boiled egg*, *fried egg*, dan *omellete*. Hari Jumat menu oriental dengan tema makanan khas Jawa; *main course* seperti nasi putih, nasi goreng sayur, bihun goreng bakso, tumis buncis wortel, tahu telur, dan ikan acar kuning; *stall* seperti soto Bandung, kupat tahu Jogja, dan bubur ayam; *live cooking* seperti *egg corner* menyediakan *scrambled*, *sunny set up*, *boiled egg*, *fried egg*,

dan *omellete*. Hari Sabtu menu oriental dengan tema makanan khas Bali; *main course* seperti nasi putih, mie goreng jamur, lawar, ayam bumbu Bali, balado telur, dan ikan sambal matah; *stall* seperti mie kopyok Semarang, tahu telur Surabaya, dan bubur ayam; *live cooking* seperti *egg corner* menyediakan *scrambled, sunny set up, boiled egg, fried egg*, dan *omellete*. Hari Minggu menu oriental dengan

tema makanan khas Yogyakarta; *main course* seperti nasi putih, nasi goreng teri, gudeg jogja, tahu tempe Bacem, sambal goreng kentang, dan opor ayam; *stall* seperti soto ayam Lamongan, gado-gado, dan bubur ayam; *live cooking* seperti *egg corner* menyediakan *scrambled, sunny set up, boiled egg, fried egg*, dan *omellete*.

Berikut merupakan standar operasional prosedur *food and beverage product* rotasi menu *breakfast*:

Tabel 4. 1 SOP Rotasi Menu Breakfast

No	Hari	Main course	Stall	Live cooking
1	Senin	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasi Putih b. Magelangan c. Bihun Goreng d. Potato Wedges e. Pokcoy Ca Garlic f. Ikan Saus Bangkok 	<ul style="list-style-type: none"> a. Soto Ayam b. Pecel c. Bubur Ayam 	<i>Egg Corner (scrambled, sunny set up, boiled egg, fried egg, dan omellete)</i>
2	Selasa	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasi Putih b. Nasi Goreng Hokian c. Mie Hongkong d. Ca Sayur e. Ayam Cantones f. Ikan Saus Pedas 	<ul style="list-style-type: none"> a. Soto Kudus b. Nasi Kuning c. Bubur Ayam 	<i>Egg Corner (scrambled, sunny set up, boiled egg, fried egg, dan omellete)</i>
3	Rabu	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasi Putih b. Nasi Goreng Kare c. Soun Goreng d. Kalian Ca Jamur e. Telur Kukus Cabe Ijo f. Ayam Bumbu Rujak 	<ul style="list-style-type: none"> a. Soto Kikil b. Lontong Balap Surabaya c. Bubur Ayam 	<i>Egg Corner (scrambled, sunny set up, boiled egg, fried egg, dan omellete)</i>

4	Kamis	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasi Putih b. Nasi Goreng Oriental c. Kwitaw Goreng d. Ayam Rendang e. Gulai Daun Ketela f. Telur Balado 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mie ayam Wonogiri b. Pojok Ndeso c. Bubur Ayam 	<i>Egg Corner (scrambled, sunny set up, boiled egg, fried egg, dan omellete)</i>
5	Jumat	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasi Putih b. Nasi Goreng Sayur c. Bihun Goreng Bakso d. Tumis Buncis Wortel e. Tahu Telur f. Ikan Acar Kuning 	<ul style="list-style-type: none"> a. Soto Bandung b. Kupat Tahu Jogja c. Bubur Ayam 	<i>Egg Corner (scrambled, sunny set up, boiled egg, fried egg, dan omellete)</i>
6	Sabtu	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasi Putih b. Mie Goreng Jamur c. Lawar d. Ayam Bumbu Bali e. Balado Telur f. Ikan Sambal Matah 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mie kopyok semarang b. Tahu Telur Surabaya c. Bubur Ayam 	<i>Egg Corner (scrambled, sunny set up, boiled egg, fried egg, dan omellete)</i>
7	Minggu	<ul style="list-style-type: none"> a. Nasi Putih b. Nasi Goreng Teri c. Gudeg Jogja d. Tahu, Tempe Bacem e. Sambal Goreng Kentang f. Opor Ayam 	<ul style="list-style-type: none"> a. Soto Ayam Lamongan b. Gado-gado c. Bubur Ayam 	<i>Egg Corner (scrambled, sunny set up, boiled egg, fried egg, dan omellete)</i>

Sumber : Kitchen department Dafam Fortuna Hotel Malioboro

Penerapan standar operasional prosedur rotasi menu akan dikategorikan menjadi dua periode, yaitu periode bulan September 2021 hingga bulan November 2021 dan bulan Desember 2021 hingga bulan Maret 2022. Pengkategorian periode tersebut dilakukan karena adanya perbedaan pada hari Jumat, Sabtu, dan Minggu. Berikut merupakan penerapan dari standar operasional prosedur *food and beverage product department* rotasi menu *breakfast*:

1. Pelaksanaan rotasi menu bulan September 2021 hingga November 2021

Tabel 4. 2 Pelaksanaan rotasi menu bulan September 2021 hingga November 2021

No	Hari	Selalu dilaksanakan	Jarang dilaksanakan	Tidak dilaksanakan	Keterangan
1	Senin		✓		Jarang dilaksanakan
2	Selasa		✓		Jarang dilaksanakan
3	Rabu		✓		Jarang dilaksanakan
4	Kamis		✓		Jarang dilaksanakan
5	Jumat		✓		Jarang dilaksanakan
6	Sabtu		✓		Jarang dilaksanakan
7	Minggu	✓			Selalu dilaksanakan

Sumber : Penulis 2022

Data tersebut didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi pada bulan September 2021 hingga bulan November 2021 secara keseluruhan, rotasi menu tidak dilaksanakan sesuai rencana, karena dari tujuh hari dalam seminggu hanya ada satu hari yang sesuai rencana rotasi menu diterapkan dengan baik. Pada hari Senin hingga Minggu merupakan jenis menu makanan oriental, tetapi pada hari Minggu menggunakan tema makanan khas dari Yogyakarta, yaitu Gudeg. Menu pada hari Senin hingga Sabtu jarang dilaksanakan sesuai dengan rencana pada tabel 4.1 dikarenakan beberapa faktor, seperti bahan-bahan yang hendak dipakai tidak semuanya ada, bahkan karyawan tidak menerapkan rencana menu *breakfast* yang ada pada tabel 4.1. Akan tetapi pada hari Senin hingga Sabtu ada beberapa bagian yang selalu disajikan sesuai dengan rencana menu breakfast, seperti *egg corner*, menu *main course* ataupun *stall*.

2. Pelaksanaan rotasi menu bulan Desember 2021 hingga Maret 2022

Tabel 4. 3 Pelaksanaan rotasi menu bulan Desember 2021 hingga Maret 2022

No	Hari	Selalu dilaksanakan	Jarang dilaksanakan	Tidak dilaksanakan	Keterangan
1	Senin		✓		Jarang dilaksanakan
2	Selasa		✓		Jarang dilaksanakan
3	Rabu		✓		Jarang dilaksanakan
4	Kamis		✓		Jarang dilaksanakan
5	Jumat	✓			Selalu dilaksanakan
6	Sabtu	✓			Selalu dilaksanakan
7	Minggu	✓			Selalu dilaksanakan

Sumber : Penulis, 2022

Data tersebut didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi pada bulan Desember 2021 hingga Maret, rotasi menu dilaksanakan cukup baik karena tiga dari total tujuh hari sudah terlaksana sesuai rencana. Hari Senin hingga Minggu merupakan jenis menu makanan oriental, tetapi pada hari Jumat menggunakan tema makanan khas dari Jawa, untuk hari Sabtu menggunakan tema makanan khas Bali, untuk hari Minggu menggunakan tema makanan khas dari Yogyakarta, yaitu Gudeg. Pada hari Senin hingga Kamis tidak sesuai dengan rencana pada tabel 4.1 dikarenakan beberapa faktor, seperti terkadang bahan-bahan yang hendak dipakai tidak ada, bahkan karyawan tidak menerapkan rencana menu *breakfast* yang seperti pada tabel 4.1. Untuk hari Senin hingga Sabtu terkadang ada beberapa bagian yang terlaksanakan, seperti *egg corner*, menu *main course* ataupun *stall*. Tetapi untuk hari Jumat, Sabtu, dan Minggu sudah dilaksanakan sesuai dengan rencana menu *breakfast*, dikarenakan *chef* selalu mengingatkan ketika hendak *prepare condiment*, dan bahan-bahan selalu tersedia pada hari tersebut.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian standar operasional prosedur *food and beverage product* di Dafam Fortuna Hotel Malioboro dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur *food and beverage product* pada rencana rotasi menu *breakfast* sudah ada dan sudah dicetak. Untuk jenis menu hari Senin hingga Jumat menggunakan menu makanan oriental, akan tetapi untuk hari Jumat menggunakan tema menu makanan khas Jawa, untuk hari Sabtu menggunakan tema menu makanan khas Bali, dan untuk Hari Minggu menggunakan tema menu makanan khas Yogyakarta.
2. Pelaksanaan rotasi menu dari kedua periode masih kurang baik, banyak penerapan yang tidak dijalankan dengan kurang maksimal dikarenakan pada saat barang habis dan dilakukan pencatatan pada *requisition form* tidak dilakukan secara maksimal sehingga ada barang yang terlewat, dan karyawan tidak selalu menerapkan rencana menu *breakfast* pada tabel 4.1. Sementara itu pada kedua periode tersebut sudah semakin baik dengan selalu menerapkan pada hari Jumat, Sabtu, dan Minggu.

Saran

Pada bagian ini penulis menuliskan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi hotel maupun karyawan *food and beverage product* itu sendiri, sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur *food and beverage product* pada rencana menu *breakfast* yang sudah dicetak sebaiknya karyawan dapat selalu menerapkan rencana rotasi menu *breakfast* setiap hari dengan maksimal sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah disusun dan ditetapkan.
2. Penerapan rotasi menu pada bulan September hingga bulan Maret sudah semakin baik, disarankan agar karyawan selalu mencatat bahan yang hampir habis sehingga dapat melaksanakan rotasi menu yang sudah ditentukan pada setiap harinya secara maksimal agar para tamu tidak merasa bosan ketika menginap di Hotel Dafam Fortuna Malioboro Yogyakarta.

REFERENSI

- Asmali. (2020). *SISTEM PENGOLAHAN MAKANAN INTERNASIONAL PRAKARYA DAN KEWIRAUSAHAAN KELAS XI (Aspek Pengolahan)*. Jakarta.
- Bartono. (2000). *Pengantar Pengelolah Makanan*. Jakarta: Pertja.
- Budiasih, Y. (2012). *STRUKTUR ORGANISASI, DESAIN KERJA, BUDAYA ORGANISASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN* Studi kasus pada PT. XX di Jakarta. 99.
- Bungin, B. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis Ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Christine Daymon dan Immy Holloway. (2008). *Metode-Metode Riset Kualitatif: Dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Penerbit Bentang.
- Dafam Hotel Management. (2022). *Dafam Hotel Management about us*. Retrieved from Dafam Hotel Management: <https://www.dafamhotels.com/about-us>
- Ekotama, S. (2015). *Pedoman Mudah Menyusun SOP :Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. (2001). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.
- Furchan, A. (2004). *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Miles, M. B & Huberman, A. H. (1994). *Qualitative data analysis*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI -Press).
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif, ed. revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosakarya.
- Naimuddin, D. P. (2003). *Tata Hidang Food and Beverage Service Operation*. Medan.
- Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP = Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Kobis.

- Rachman Arief, A. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rachmawati, N. (2014). Penanganan Rotasi Menu Promosi Pada ASEAN Kitchen Hotel Aryaduta Medan. *Kertas Karya*, 17.
- Robbins, S. P. (1996). *Perilaku organisasi: Konsep Kontroversi, Aplikasi*”, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2. Jakarta: Prehallindo.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- SIMANGUNSONG, F. R. (2019). PENERAPAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) UTENSIL PASTRY KITCHEN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA STAFF DI HOTEL ARYADUTA MEDAN. 61-64.
- Soekarno dan Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. (2001). *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno, dan I.N.R Pendit. (1998). *Petunjuk Praktik Pramusaji Food & Beverage Service: Buku Panduan Sekolah Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Stoner, J. A. (1992). *Manajemen*”, Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prenhallindo.
- Sukmadinata, N. S. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Virgiawan Ilham Pratomo dan Estikowati. (2017). Pentingnya Variasi Hidangan Breakfast Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima Malang. 1-2.
- Y. Sri Susilo dan Amiluhur Soeroso. (2014). Strategi Pelestarian Kebudayaan Lokal Dalam Menghadapi Globalisasi Pariwisata. *Kasus Kota Yogyakarta*, 2 - 3.
- Yulianto, & Novitasari, P. (2016). *Peranan Pastry Section Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Ros In Hotel Yogyakarta*. Khasanah Ilmu.