

# Tinjauan Operasional *Food And Beverages* Produk Di Hotel Intercontinental Bandung

## *Overview Of Food And Beverages Product Operations At Hotel Intercontinental Bandung*

1<sup>st</sup> Tasya Annisa Fatin  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

tasyaannisafatin@telkomuniversity.ac.id

2<sup>nd</sup> Edwin Baharta  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

edwinb@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Dendi Gusnadi  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**—Hotel intercontinental Bandung merupakan hotel bintang lima dengan gedung modern yang terletak di lokasi yang paling strategis di Kota Bandung. Hotel Intercontinental Bandung memiliki Departemen Food and Beverage Produk yang merupakan salah satu departemen di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman. Untuk mencapai kepuasan pelanggan mengolah produk makan dan minuman, Perlu adanya pengetahuan dan keahlian yang kompeten sesuai dengan standar agar tamu merasa puas mencicipi produk yang ditawarkan. Oleh karena itu Operasional Prosedur sangat dibutuhkan di Departemen Food and Beverages Produk di Hotel intercontinental Bandung. Penelitian ini membahas tentang standar operasional prosedur di departemen Food And Beverages Produk di Hotel Intercontinental Bandung, Penelitian ini dilatar belakangi karena kurangnya optimal standar operasional prosedur yang dijalankan oleh para karyawan di departemen Food And Produk di hotel Intercontinental Bandung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Tinjauan Operasional Kerja Food and Beverage Produk di Hotel Intercontinental Bandung apakah sudah berjalan dengan maksimal atau masih kurang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan tentang Standar Operasional Prosedur di Food and Departemen Produk di Hotel Intercontinental Bandung dapat disimpulkan penerapan Standar Operasional di departemen Food and Beverages Produk sudah cukup baik namun ada beberapa penerapan standar operasional produk yang belum maksimal seperti ketidak aturan para karyawan mencuci tangan sebelum bekerja, Kendala yang dihadapi terbilang cukup banyak dalam penerapan Standar Operasional Prosedur oleh karena itu upaya penerapan Standar Operasional Prosedur untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi harus dilakukan.

**Kata kunci**— standar operasional prosedur, departemen food and beverage produk , hotel

*Abstract*—*Intercontinental Bandung Hotel is a five-star hotel with a modern building located in the most strategic location in the city of Bandung. Hotel Intercontinental Bandung has a Food and Beverage Product Department which is one of the departments in the*

*hotel that focuses on food and beverage service. To achieve customer satisfaction in processing food and beverage products, it is necessary to have competent knowledge and expertise in accordance with standards so that guests feel satisfied tasting the products offered. Therefore, operational procedures are needed in the Department of Food and Beverages Products at the Intercontinental Hotel Bandung. This study discusses standard operating procedures in the Food And Beverages Products department at the Intercontinental Hotel Bandung. This research is motivated by the lack of optimal standard operating procedures carried out by employees in the Food And Products department at the Intercontinental Hotel Bandung. The purpose of this study was to determine whether the Food and Beverage Product Operational Review at the Intercontinental Hotel Bandung was running optimally or not. The research method used is descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and literature studies. Based on the results of the research that has been done on Standard Operating Procedures in the Food and Product Department at the Intercontinental Hotel Bandung, it can be concluded that the implementation of Standard Operations in the Food and Beverages product department is quite good but there are some application of product operational standards that have not been maximized, such as the lack of rules for employees to wash hands before work. The obstacles faced are quite a lot in the application of Standard Operating Procedures, therefore efforts to implement Standard Operating Procedures to minimize errors that occur must be carried out..*

**Keywords**— *standard operating procedures, food and beverage product department, hotel*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

peninggalan sejarah, ataupun pagelaran seni budaya). Usaha sarana, akomodasi dan usaha – usaha lain yang berkaitan dengan pariwisata. Menurut Smith dalam kusumaningrum

Bandung adalah ibukota provinsi Jawa Barat, Indonesia serta menjadi kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Secara kepadatan kota ini merupakan kota terpadat ke-2 di Indonesia setelah Jakarta dengan kepadatan penduduk mencapai 15.051/km<sup>2</sup>. Kota ini terletak 140 km sebelah Tenggara Jakarta, dan merupakan kota terbesar di wilayah Pulau Jawa bagian selatan. Sedangkan wilayah Bandung raya merupakan metropolitan terbesar ketiga di Indonesia setelah jabodetabek dan gerbang kertokusila. Kota Bandung berbatasan dengan kota Cimahi dan Kabupaten Bandung Barat di Barat dan Utara, dan kabupaten Bandung di Timur dan Selatan. Hotel I

Intercontinental Bandung merupakan hotel bintang lima dengan gedung modern yang terletak di lokasi yang paling strategis di Kota Bandung. Berlokasi di Jalan Resor Dago Pakar Raya 2B Dago dibawah naungan Intercontinental Hotels Group (IHG). Di Indonesia Hotel Intercontinental terdapat 4 hotel cabang, yaitu Intercontinental Jakarta Pondok Indah ,InterContinental Bali Resort, InterContinental Bali Sanur Resort, dan Intercontinental Bandung Dago Pakar. Sekilas sejarah tentang Intercontinental Hotels Group (IHG) adalah Mengoperasikan 10 brand hotel (Holiday Inn, Holiday Inn Express, Crown Plaza Hotel & Resort, Intercontinental Hotel & Resort, Hualuxe Hotels & Resorts, Kimpton Hotel & Restaurants, Event Hotels, Staybrigde Suites, Candlewood Suites, dan Hotel Indigo) 3 dengan 5,032 hotels dan 1.407 hotel tersebar di 100 neegara di seluruh dunia.yang

Sub Bagian divisi di hotel yang memiliki tugas untuk menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji adalah Food and beverage product. mulai dari appetizer, soup, main course hingga dessert bagi para tamu hotel. Untuk mengolah produk makan dan minuman, Perlu adanya pengetahuan dan keahlian yang kompeten sesuai dengan standar agar tamu merasa puas mencicipi produk yang ditawarkan.

Chef/ koki adalah Seorang yang bertugas dalam departemen ini. Dalam pengolahan makanan dan minuman tentu saja tidak hanya handal dalam pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, namun juga butuh adanya kedisiplinan, kerapian, penampilan yang baik, kejujuran, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan serta sikap profesional dalam melaksanakan tugasnya. Food and Beverage product adalah salah satu divisi yang tidak berhubungan langsung dengan tamu namun berperan sangat penting pada hotel. Selain mempunyai fungsi sebagai sarana pelengkap hotel, bagian tata hidangan makanan dan minuman ini mempunyai peranan yang sangat penting darisegi sumber pendapatan hotel yaitu dari hasil penjualan makanan dan minuman.

Kitchen adalah satu unit yang memiliki fungsi sebagai tempat untuk melakukan pengolahan bahan baku menjadi makanan siap saji disajikan dengan penampilan yang menarik dan rasa makanan yang baik. Di dalam suatu dapur yang kecil biasanya diadakan penggabungan fungsi-fungsi, bagian atau jabatan, sehingga 5 untuk dua atau tiga bagian

pada dapur yang besar menjadi satu bagian saja pada dapur yang kecil. Akan tetapi penggabungan tersebut harus dilakukan dengan perhitungan yang matang agar tidak menimbulkan kendala dalam mekanisme operasionalnya. Perhitungan yang cermat tersebut didasarkan kepada luas arena dapur yang ada, jumlah kamar hotel, jumlah unit penjualan yang ada, serta dikaitkan pula dengan asumsi jumlah tamu yang datang secara rata-rata setiap harinya.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dapur adalah tempat untuk memproduksi/mengolah makanan dan minuman dari bahan yang belum jadi, dipersiapkan sesuai dengan metode yang diterapkan untuk dapat disajikan dan dijual kepada tamu, dimana dapur dilengkapi dengan peralatan yang mendukung proses pengolahan makanan dan minuman.

Departemen Food and Beverages Produk memegang peranan penting dalam hal pengelolaan makanan yang disajikan atau dijual kepada tamu hotel. Pengolahan makanan di hotel merupakan tanggung jawab dapur atau kitchen. Suatu keterampilan dan keahlian yang memadai dari setiap petugas akan menunjang kelancaran operasional bagian dapur. Dalam pelaksanaan operasional di hotel memerlukan Standar Operational Procedur (SOP) yang statusnya permanen untuk dilaksanakan oleh staff, trainee, daily worker yang bekerja di hotel tersebut. Standar Operational Procedur (SOP) Menurut Purnamasari (2015:13) 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. Untuk setiap karyawan yang bekerja dalam hotel tentu harus mengetahui sistem atau tata cara dalam bekerja baik itu cara melayani tamu, mengatasi masalah komplain dari tamu dan memberikan pelayanan serta rasa hormat kepada tamu, baik tamu itu pada posisi benar atau tamu yang salah. Setiap staff hotel harus tetap memberikan pelayanan terbaik yang bisa mereka berikan untuk para tamu karena pada hal tersebut kepuasan tamu adalah hal penting dan yang utama bagi kelancaran dalam berdirinya hotel itu sendiri. Hal ini pasti sudah tercantum dan sudah tertulis untuk diketahui oleh para staff hotel yang biasa kita ketahui dengan istilah SOP (Standar Operasional Prosedur).Adanya SOP sendiri adalah untuk kelancaran kegiatan pekerjaan yang dilakukan seorang staff hotel.

## II.KAJIAN PUSTAKA

### A. Pengertian Hotel

Sejarah perkembangan usaha akomodasi telah dimulai belasan ribu tahun yang lampu yaitu sejak jaman yunani dan romawi kuno. Salah satu jenis pemondokan yang dianggap sebagai jenis akomodasi permulaan sekali adalah inn, yang tidak lebih dari pemondokan, rupa sebagian kecil rumah perorangan yang mana disewakan kepada pelancong, pedagang selama dalam perjalanan atau orang yang kebetulan lewat didaerah itu. Setelah mengalami masa yang cukup panjang, pada tahun 1794 berdirilah hotel pertama, cikal bakal dari inn tadi yang berkapasitas 75 kamar dengan nama City Hotel di kota New York. Akibatnya, bermunculan hotel- hotel lain.

### B. Pengertian dan Fungsi Dapur

Dapur adalah tempat untuk mengolah makanan. Oleh karena

itu, dapur harus bersih dan higienis. Ruang dapur perlu mendapat perhatian khusus, untuk itu para ahli merancang ruang dapur sedemikian rupa supaya orang yang bekerja merasa senang dan suka bekerja di dapur. Selain itu dapur juga harus dilengkapi dengan berbagai jenis perlengkapan. Ahli masak dari perancis lebih mengutamakan ruang dapur dari pada ruang lainnya karena menurut mereka cinta melalui makanan. Ruang dapur berfungsi untuk mengolah makanan, yang setiap pekerjaannya yang tidak lepas dari api. Sebaiknya ruangan dapur harus dibuat dari bahan yang tidak mudah terbakar, kuat dan mudah dibersihkan. Menurut Soekresno (2000:155), dapur dalam hotel mempunyai 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. Struktur organisasi suatu dapur akan berbeda menurut besar kecilnya hotel serta 12 jumlah outlet penjualan makanan yang disediakan. Semakin besar hotel yang dioperasikan dan semakin banyak unit-unit penjualan makanan dan minuman yang dibuka didalamnya, maka makin besar pula dapur yang disediakan. Bahkan dapat terjadi, dapur yang dibuka lebih dari satu unit.

### C. Standard Operating Procedure (SOP)

Pengertian Standard Operating Procedure (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya. Berikut adalah pengertian Standard Operating Procedure (SOP) menurut sumber, (SOP) Standard Operating Procedure atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasia dalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan 31 menertibkan pekerjaan kita oleh Ektama (2015:41),

Standard Operating Procedure (SOP) adalah sebagai landasan atau pedoman dalam menjalankan tugas, alat ukur kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri karyawan dalam

namasari (2015:13) mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada di dalam SOP yaitu seperti tertera di bawah ini:

1. Konsistensi Karena SOP sebagai suatu ketetapan atau prosedur kerja maka harus konsisten. Oleh karena itu, semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi. Tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai.
2. Efisiensi Di dalam SOP harus ada unsur efisiensi. Karena semua aktivitas kerja diharapkan dapat melaksanakan secara cepat, cermat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih. Ketika terjadi kerugian, langsung bisa di cek dari efisiensi sumber daya yang dimaksudkan.
3. Meminimalkan Kesalahan SOP menjadi panduan pasti atau prosedur kerja yang membimbing para karyawan agar bekerja secara sistematis. Oleh karena sistematika yang jelas ini, karyawan diharapkan tidak membuat kesalahan yang berakibat fatal bagi instansi atau perusahaan yang terkait. Melalui SOP diharapkan para karyawan dapat meminimalkan kesalahan.
4. Penyelesaian Masalah Kadang kala konflik bisa saja terjadi, misalnya dengan sesama karyawan, karyawan dengan supervisor, karyawan dengan pimpinan dan sebagainya. Konflik bisa menjadi berkepanjangan dan seakan-akan tidak ada yang menjadi penengah untuk menyelesaikan konflik tersebut. Jika dikembalikan ke SOP yang telah disusun secara tepat maka kedua belah

pihak yang sedang berkonflik harus tunduk terhadap SOP tersebut sehingga konflik pun dapat segera diatasi dengan mudah dan dicari jalan keluarnya.

5. Perlindungan Tenaga Kerja Dalam hal ini SOP dimaksudkan untuk melindungi para karyawan yang berkaitan dengan persoalan karyawan, seperti sikap loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan karyawan sebagai individu secara personal. SOP memberi batas yang jelas secara sistematis agar kedua hal tersebut tidak tercampur aduk dan menimbulkan persoalan yang sulit diatasi.
6. Peta kerja SOP yang dibuat bisa sebagai pola dimana semua aktivitas yang dilakukan sudah tertata secara rapih dan dijalankan didalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Melalui SOP pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana. Hal ini akan sangat membantu dalam kemajuan perusahaan. Selain itu peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas lebih disiplin.
7. Batasan Pertahanan SOP bisa diibaratkan seperti benteng pertahanan yang kokoh. Kerena secara procedural semua aktivitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas. Karena itu, bila ada inspeksi-inspeksi yang datangnya dari luar harus melewati beberapa prosedur, tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

## III. METODE

### A. Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150). Dalam buku Furchan (2004:21-22), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian kualitatif selalu mengandaikan adanya suatu kegiatan proses berpikir induktif untuk memahami suatu realitas, peneliti yang terlibat langsung dalam situasi dan latar belakang fenomena yang diteliti serta memusatkan perhatian pada suatu peristiwa kehidupan sesuai dengan konteks penelitian. Bagi peneliti kualitatif, satusatunya realita adalah situasi yang diciptakan oleh individu - individu yang terlibat dalam penelitian. peneliti melaporkan realita di lapangan secara jujur dan mengandalkan pada suara dan penafsiran informan.

### B. Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan penelitian ini adalah 1 orang Jr. Sous Chef Main Kitchen, 1 orang Jr. Sous Chef Bangquet, 1 orang Chef De Partie Main Kitchen dan 2

Orang casual di hotel Intercontinental Bandung. Sebagai informan peneliti memilih beberapa informan Kunci seperti Jr. Sous Chef di Hotel Intercontinental Bandung yang tentunya memiliki kontribusi yang besar dalam setiap pengambilan keputusan. Kemudian peneliti memilih Chef De Partie yang memiliki pengalaman dan kontribusi yang besar dari setiap keputusan. Kemudian peneliti memilih Rahmat dan Ranti sebagai casual yang ada di departemen Food and Beverages Produk sebagai informan pendukung.

Pemilihan informan sendiri berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari peneliti serta kendala yang di hadapi Sebagaimana dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

TABEL 3.1  
TABEL INFORMAN

Informan Pendukung		
No	Nama	Jabatan
1	Rahmat	Cassual
2	Ranti	Cassual
Informan Kunci		
No	Nama	Jabatan
1	Sukir	Jr. Sous Chef
2	Aa Syuhada	Jr. Sous Chef

Sumber: Penulis,2022

#### C. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu. Metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

##### 1. Studi Pustaka

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan:

- Dalam melengkapi data yang mendukung dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dan mencari informasi dari buku buku, jurnal, dan skripsi yang relevan dengan penelitian yang peneliti teliti. Selain itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga menggunakan artikel dari website yang isinya berhubungan dengan penelitian ini
- Internet atau penelusuran data online  
Untuk menghasilkan data yang lebih maksimal, peneliti juga memanfaatkan dunia maya (internet) dalam mengumpulkan data – data yang diperlukan untuk penelitian ini.

##### 2. Studi lapangan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non-partisipan yaitu dengan menggunakan:

- Wawancara merupakan suatu proses transmisi data dari seseorang (nara sumber/informan) kepada pewawancara sebagai bahan untuk melengkapi bidang yang diteliti oleh si pewawancara. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara mendalam untuk mendapatkan data yang diperlukan.
- Dokumen yang peneliti kumpulkan untuk melakukan penelitian yaitu mengenai kegiatan operasional prosedur di Hotel Intercontinental Bandung, sebagaimana dikutip bahwa Metode atau teknik pengumpulan data melalui 40 dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang

digunakan dalam penelitian sosial.

#### D. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengikuti langkah 41 berikut :

- Pengumpulan data Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi – narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
- Reduksi data Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan ini akan terus bertambah. Bila tidak dianalisis sejak awal, akan menambah kesulitan. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan “mentah” disingkat, direduksi, disusun lebih sistematis, ditonjolkan pokokpokok yang penting, diberi susunan yang lebih sistematis sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi diberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperlukan.
- Penyajian data Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.
- Penarikan kesimpulan Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian.
- Evaluasi Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian. Tahapan – tahapan dalam analisis data di atas merupakan bagian yang tidak saling terpisahkan, sehingga saling berhubungan antara tahapan yang satu dengan yang lain. Analisis dilakukan secara continued dari awal sampai akhir penelitian, untuk mengetahui standar operasional prosedur di hotel InterContnental Bandung.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Industri

Intercontinental Bandung Dago Pakar berdiri sejak bulan April 2015 dengan status Pre-Opening. Hotel ini didirikan oleh Purnawan Suriadi, InterContinental memiliki bangunan 18 lantai yang terdiri dari 204 kamar, jenis kamar yang ada di Hotel InterContinental adalah classic room, Premium Room, Junior Suite, Keraton Suite, Presidential Suite.

#### B. Hasil Pembahasan

##### 1. Standar Operasional Prosedur Departemen Food and Beverages Produksi di Hotel Intercontinental Bandung

Berikut macam- macam Standar Operasional yang diterapkan di departemen Food and Beverages Produk :

- Uniform

- b. Tata Tertib
- c. Standar Operasional penyimpanan bahan makanan
- d. Standar Operasional Pengolahan bahan makanan
- e. Standar Operasional Prosedur menghidangkan Makanan
- f. Standar Operasional Prosedur di Area Departemen Kitchen

## 2. Penerapan Standar Operasional Prosedur Departemen Food and Beverage Produk di Hotel Intercontinental Bandung.

Dari standar operasional prosedur yang sudah dijelaskan sebelumnya, pada bagian ini peneliti akan menjelaskan penerapan standar operasional prosedur Departemen Food and Beverage Produk di Hotel Intercontinental Bandung. Penerapan SOP di Hotel Intercontinental dilakukan oleh seluruh karyawannya. Penerapan SOP di Hotel intercontinental Bandung seperti seragam yang dikenakan, tata tertib, SOP Penyimpanan bahan makanan, dan SOP pengolahan makanan, SOP penyajian bahan makanan, SOP pada area kerja departemen kitchen. Dengan adanya penerapan SOP yang baik dapat menjadikan Hotel Intercontinental terutama pada bagian departemen Produk memiliki kualitas pelayanan yang baik.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di jabarkan maka dapat di simpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang Standar Operasional Prosedur di Food and Departemen Produk di Hotel Intercontinental Bandung diantaranya ; Standar Prosedur Uniform, tata tertib, Standar Operasional Prosedur penyimpanan makanan, Standar Operasional Prosedur pengolahan makanan, Standar Operasional Prosedur menghidangkan Makanan, Selanjutnya para karyawan sebetulnya sudah memahami SOP tersebut, tetapi beberapa karyawan masih ada yang belum mematuhi dan melaksanakan SOP step – step panggilan yang berlaku karena kurangnya pelatihan dan pengetahuan.
2. Berdasarkan hasil dari 6 penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang penerapan Standar Operasional Prosedur di departemen Food and Beverages, terbilang cukup baik, hal ini dinyatakan dengan penerapan Ke 5 SOP tersebut dapat dilakukan oleh sebagian besar karyawan, penerapan SOP seperti prosedur mencuci tangan sebelum memulai bekerja, karyawan yang tidak menggunakan hairnet, belum maksimal karena banyak karyawan yang belum menerapkan SOP tersebut,.
3. Kendala yang dihadapi terbilang cukup banyak dalam penerapan Standar Operasional Prosedur oleh karena itu upaya penerapan Standar Operasional Prosedur untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi sudah dilakukan sangat baik seperti pembahasan sebelumnya mengikuti prosedur yang ada seperti menerapkan program pelatihan, briefing, program penghargaan kepada karyawan baik trainee dan daily worker untuk meningkatkan kembali potensi kinerja kerja agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

### B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah di jabarkan maka saran yang bisa di dapat adalah :

1. Perlu diperhatikan lagi dalam pemeliharaan dan kelengkapan equipment dan utensil di hotel
2. Memperhatikan kebersihan pada bahan makanan yang akan di olah.
3. lebih menekankan SOP yang sudah di terapkan kepada training atau daily worker dan mereview kembali standar Operasional Prosedur departemen Food and Beverages Produk. Penulis menyarankan agar pihak hotel lebih memperhatikan keluhan yang sering disampaikan oleh tamu dan memperbaikinya agar dapat memberikan kesan.

## REFERENSI

- Abdillah, Pius dan Danu Prasetya. 2009. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Arloka
- Andrews, S. (2007). *Introducing to Tourism and Hospitality Industry*.
- Ekotama, S. (2013). *Cara Mudah Bikin Standard Operating Procedure Agar Bisnis Lebih Praktis*. Jakarta: Media Pressindo
- Furchan, A. (2004). *Pengantar penelitian dalam pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Intercontinental Bandung Dago Pakar, HRD. 2022. *Sejarah dan Fasilitas Intercontinental Bandung*
- Lusiana M. (2010) *Afternoon tea kebiasaan para bangsawan, detikfood*
- Nurul. T. A. (2013). *Breakfast, pelayanan breakfast, Bandung Pengertian Hotel SK Menteri Perhubungan No. 10 Pm. 10 / Pw. 301 / Ph. 77 Pengertian Hotel ugono (2003), pengertian tata tertib, detikfood*
- Gusnadi, D. (2019). *Analisis Uji Organoleptik Tapai Singkong Pada Produk Cookies Sebagai Upaya Meningkatkan Eksistensi Tapai Singkong Di Kota Bandung. Jurnal Akrab Juara, 4(5), 73-80.*