

# Tinjauan Operasional *Food And Beverage Product*

## Di Sheraton Bandung Hotel And Towers

### *Operational Overview Of Food And Beverage Product At Sheraton Bandung Hotel And Towers*

1<sup>st</sup> Purezza Alfirdaus Moch Siddik  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
Alfirdauspurezza@student.telkom  
university.ac.id

2<sup>nd</sup> Dendi Gusnadi  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
dendigusnadi@telkomuniversity.a  
c.id

3<sup>rd</sup> Ratna Gema Maulida  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
ratnagemamaulida@telkomunivers  
ity.ac.id

**Abstrak**—Potensi industri perhotelan di Kota Bandung memiliki peningkatan yang sangat signifikan melihat occupancy hotel di kota Bandung, perkembangan bisnis bisnis di Bandung dan banyak daerah wisata di Bandung yang menarik kunjungan wisatawan lokal maupun mancanegara. Salah satu hotel yang memiliki kualitas yang baik yaitu Sheraton Bandung Hotel and Towers. Sheraton Bandung Hotel and Towers memiliki beberapa department salah satu departemen yang ada di Sheraton Bandung Hotel and Towers yaitu Food and Beverage Produk yang mempunyai tugas melakukan pengolahan bahan mentah menjadi makanan yang siap disajikan kepada tamu. Dalam proses penyajian makanan terhadap tamu terkadang memiliki kendala yang mengakibatkan adanya complaint terhadap produk yang disajikan oleh hotel tersebut, hal ini terjadi karena kurangnya ketelitian dalam melaksanakan Standard operasional prosedur yang dijalankan oleh staff bidang food and beverage hotel tersebut. Metode yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kajian pustaka serta teknik analisis data deskriptif untuk melukiskan keadaan yang diteliti secara sistematis. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

**Kata kunci**— standar operasional prosedur, food and beverage produk, sheraton bandung hotel and towers

**Abstract**—The potential of the hotel industry in the city of Bandung has a very significant increase, seeing the occupancy of hotels in the city of Bandung, the development of business businesses in Bandung and the many tourist areas in Bandung that attract local and foreign tourists. One hotel that has good quality is Sheraton Bandung Hotel and Towers. Sheraton Bandung Hotel and Towers has several departments, one of which is in Sheraton Bandung Hotel and Towers, namely Food and Beverage Products which has the task of processing raw materials into food that is ready to be served to guests. In the process of serving food to guests, sometimes there are obstacles that result in complaints against the products served by the hotel, this happens because of a lack of accuracy in carrying out standard operating procedures carried out by the hotel's food and beverage staff. The method used by the author in conducting this research uses data collection by observation, interviews, documentation studies and literature review as well as descriptive data analysis techniques to describe the situation being studied systematically. It is hoped that the results of this research can be well received by the community.

**Keywords**— standar operating procedure, food and beverage product, sheraton bandung hotel and towers

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kondisi topologi yang unik menjadikan Kota Bandung sebagai kota yang banyak dikunjungi oleh wisatawan sejak dulu. Selain itu, Bandung memiliki berbagai potensi wisata lainnya seperti bangunan bersejarah, budayanya, serta makanan khas daerahnya. Daya tarik inilah yang menjadikan banyaknya wisatawan berdatangan ke Kota Bandung. (Syairudin, 2021)

Letak kota Bandung yang strategis membuat kota ini memiliki potensi industri perhotelan dengan peningkatan yang sangat signifikan melihat perkembangan bisnis dan banyak daerah wisata di Bandung yang menunjang kebutuhan wisata didalamnya, seperti banyak dibangun hotel dan penginapan salah satunya yakni Sheraton Bandung Hotel and Towers.

Sheraton Bandung Hotel and Towers berlokasi di jalan Ir.H Djuanda No.390 Dago Bandung, Jawa Barat. Terletak di taman lanskap yang indah Sheraton Bandung hotel and Towers dengan pegunungan yang sejuk dan menakjubkan. Sheraton Bandung Hotel and Towers menawarkan keindahan dan kesegaran lembah dago dari teras atau balkon pribadi, kamar yang elegan dengan keramahan pelayanan dan pelayanan bersantap dengan masakan indonesia dan global yang lezat.

Di Sheraton Bandung Hotel and Towers memiliki beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda beda, salah satunya adalah bagian food and beverage product department yang mempunyai tugas untuk melakukan pengolahan makanan dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu.

Food and beverage product merupakan salah satu department di hotel yang berfokus pada pelayanan penyedia makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan (Guest Satisfaction). Food and Beverage Product adalah bidang usaha yang merupakan bagian usaha hotel yang bertanggung jawab

terhadap penyediaan makanan dan minuman yang terkait dari sebuah hotel yang dikelola secara komersil.

Didalam operasional food and beverage product kerjasama tim dan komunikasi yang baik perlu dibangun dan saling membantu sesama bagian lain contohnya membangun komunikasi yang mengarah kepada standar operasional prosedur yang baik untuk memberikan kelancaran operasional FB Product. Departemen food and beverage product terkadang memiliki masalah baik internal maupun eksternal, dengan ini penulis menemukan beberapa masalah internal dalam food and beverage produk department yaitu standar operasional kerja dalam hal kualitas produk.

Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan "Standar Operasional Prosedur di Food and Beverage Product Sheraton Bandung Hotel and Towers".

## II. KAJIAN PUSTAKA

### A. Pengertian Dapur

Dapur adalah tempat dimana seseorang dapat melakukan kegiatan memasak, menyiapkan dan menghadirkan makanan yang dapat dikonsumsi. Menurut Robby Darmawan dalam (Minantyo, 2011) dapur merupakan sebuah tempat untuk menyimpan dan menyiapkan makanan sehingga dapat diolah dan disajikan sesuai standar konsumsi.

#### 1. Tugas dan Tanggung Jawab Kitchen

Tugas food and beverage produk (kitchen) dalam suatu hotel sangat penting karena menjadi salah satu penunjang pendapatan dan kelancaran operasional hotel. Bagian kitchen memiliki tugas dalam mempersiapkan produk untuk memenuhi semua pesanan atau orderan yang datang dari tamu hotel dan restoran. Demikian juga terhadap acara yang diadakan oleh pihak hotel, tentunya kitchen harus ikut serta dalam menyiapkan dan menyediakan menu yang dibutuhkan, hal ini dilakukan demi kelancaran acara, dan terjaganya kebersihan semua produk dan penunjang lainnya yang dihasilkan

sehingga dapat mendapatkan hasil yang memuaskan baik bagi tamu hotel.

## 2. Tugas dan Tanggung Jawab Kitchen

Pada bagian menu berisikan susunan menu dari mulai appetizer (makanan pembuka), soup (sup), main course (makanan utama), dan dessert (makanan penutup). Semua menu ini ditangani atau diolah oleh setiap section yang ada di kitchen.

Adapun jenis-jenis olahan yang ditangani kitchen untuk menu yang di hidangkan untuk restoran di setiap hotel terdiri dari buffet pada saat breakfast, lunch dan dinner, ala carte, dan room service

## 3. Hubungan Kerjasama Dengan Department Lain

Menurut (Bartono, 2007), suatu hal yang dianggap dapat mendorong naik-turunnya produktivitas adalah hubungan kerjasama antara pegawai dengan atasan dan departemen lain, jika hubungan ini harmonis maka akan terjadi peningkatan dan gairah kerja meningkat dan hasil yang didapat juga maksimal.

Operasional hotel dapat terwujud ketika ada kerjasama yang baik antar departemen yang dapat menghasilkan komunikasi yang baik serta saling koordinasi agar kelangsungan operasional food and beverage product dapat berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan dalam operasionalnya, berikut merupakan hubungan kerjasama food and beverage product dengan departemen lain.

### B. Pengertian 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, Standard Operating Procedure adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. (Ekotama, 2015).

Menurut (Purnamasari E. P., 2015) Standard Operating Procedure adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci untuk setiap karyawan dalam melaksanakan sebuah pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan visi, misi dan tujuan suatu perusahaan. Dan menurut (Ekotama, 2015) Standard Operating Procedure (SOP) dibuat

untuk menyederhanakan proses kerja agar hasil dapat dicapai dengan optimal dan efisien.

### 1. Tujuan dan Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)

Tujuan membuat Standard Operating Procedure (SOP) didalam operasional food and beverage produk dapat menjamin kualitas produk yang diberikan. Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) yang baik dapat membantu operasional food and beverage product department dalam menjalankan dan menstandarisasi hasil kerja dan evaluasi untuk mencapai standar operasional yang optimal.

## III. METODE

### A. Desain 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.

### B. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Menurut AM Huberman & MB Miles dalam Bungin mengemukakan bahwa informan juga berfungsi sebagai umpan balik terhadap data penelitian dalam ruang cross check data. (Bungin, 2001 : 87)

Adapun informan penelitian ini adalah staff dan beberapa daily worker di Sheraton Bandung

Hotel and Towers. Pemilihan informan sendiri berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari penelitian ini, dan juga pengaruh terhadap pola kerja peneliti dan juga kegiatan yang peneliti lakukan saat melakukan penelitian di Sheraton Bandung Hotel and Towers.

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu.

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan.

#### D. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji credibility (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

#### E. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis.

#### F. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Sheraton Bandung Hotel and Towers yang berlokasi di jalan Ir. H Djuanda No 390, Dago Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Februari 2022 s/d Juli 2022. Adapun waktu persiapan pelaksanaan penelitian lapangan hingga penyelesaian penelitian

Sheraton Bandung Hotel and Towers merupakan hotel dengan brand jaringan hotel terbesar marriot international Inc, Sheraton Bandung Hotel and Towers berlokasi di jalan Ir. H Djuanda No 390, Dago Kecamatan Coblong, Kota Bandung.

Sheraton didirikan pada 1937 oleh Ernest Henderson dan Robert Moore dan mengakuisisi hotel pertama mereka di Springfield, Massachusetts dengan nama stoneheaven yang menjadi pondasi utama sejarah jaringan hotel Sheraton. Pada tahun 1947 Sheraton Corporation of America menjadi jaringan hotel pertama yang terdaftar di Bursa Efek New York. Tidak hanya itu Sheraton corporation kembali mengempakkan sayapnya dengan melanjutkan ekspansi global yaitu membuka hotel pertamanya di Timur Tengah dan Amerika Selatan. Dan pada 1985 Sheraton menjadi jaringan hotel yang memasuki pasar baru China.

Pada tahun 2015 Marriott International, Inc. mengakuisisi Starwood Hotel & Resort Worldwide, Inc. senilai US\$13,6 miliar atau sekitar Rp195 triliun. Proses ini selesai pada kuartal ketiga tahun 2015. Hasil dari proses akuisisi ini menjadikan Marriott International, Inc. jaringan hotel terbesar di dunia dengan total 5.700 properti dengan total 1.100.000 kamar dan mewakili 30 merek, terkemuka dari segmen menengah, hotel menengah atas hingga mewah yang tersebar di 110 negara di dunia.

Dan Sekarang Sheraton menjadi bagian dari perusahaan hotel terbesar di dunia, Marriott International, dan merupakan merek perusahaan yang paling global.

##### 2. Sejarah Singkat Sheraton Bandung Hotel and Towers

Sheraton Bandung Hotel and Towers dibangun pada tahun 1989 pada tanggal 2 oktober 1990, Sheraton Bandung Hotel & Towers memiliki 2 gedung yaitu gedung hotel dan gedung towers yang disambungkan dengan jembatan Dengan jumlah 156 kamar. hotel ini dikelilingi oleh pegunungan dan pemandangan indah kota Bandung. Dengan lokasi nya yang sangat strategis yakni berdekatan dengan pusat perbelanjaan, destinasi wisata dan bisnis memudahkan tamu hotel yang berkunjung dalam melakukan aktivitasnya

#### B. Data dan Pembahasan

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Profil Hotel

#### 1. Gambaran Umum Sheraton Bandung Hotel and Towers

## 1. Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Product Sheraton Bandung Hotel and Towers

Standar operasional prosedur yang ada di Sheraton Bandung Hotel and Towers dapat dijabarkan oleh penulis hal tersebut disusun sesuai dari alur pekerjaan dan observasi yang dilakukan penulis selama di lapangan, karena standar operasional prosedur yang sesungguhnya tidak dapat dikeluarkan secara tertulis oleh hotel dan tidak untuk dipublikasikan sehingga penulis menjabarkan hal tersebut secara tertulis dengan acuan standar operasional prosedur di kitchen pada umumnya dan melakukan studi pustaka terhadap standar operasional prosedur secara general serta melakukan kajian Standard Operating Procedure (SOP) dengan hotel lain.

Adapun beberapa standar operasional prosedur food and beverage product yang ada di Sheraton Bandung Hotel and Towers seperti:

### a. Jadwal kerja

Operasional jadwal kerja di Sheraton Bandung Hotel and Towers yaitu *morning shift* pada jam 05.00AM – 15.00PM dan *afternoon shift* pada jam 13.00PM- 23.00PM dengan rincian 5 hari kerja dan 2 hari libur.

### b. Personal Hygiene

operasional personal hygiene memiliki peranan penting salah satunya ditentukan pada standard grooming. Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang didapat ada tiga poin mengenai personal hygiene di departement food product, antara lain: Menggunakan atribut kitchen lengkap (chef jacket, chef hat, apron, safety shoes), Rambut tidak panjang tidak berkumis dan berjenggot, Selalu mencuci tangan ketika akan melakukan proses produksi.

### c. Pengecekan dan pengorderan barang

operasional pengecekan barang dilakukan setiap hari untuk memastikan jumlah yang dibutuhkan dalam produksi. Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang didapat ada lima poin mengenai pengecekan barang di departement food product, antara lain: mengecek stok dan ketersediaan barang, mengecek jumlah barang, kondisi barang dan tanggal expired barang, melakukan pengorderan barang secara rutin dengan menggunakan spesifikasi pengorderan barang, melakukan pencatatan jumlah barang sebagai laporan pencatatan barang,

melakukan pengecekan ketika ada barang yang datang untuk menyesuaikan dengan form pengorderan barang.

### d. Penyimpanan bahan makanan

Penyimpanan bahan makanan, barang diklasifikasikan menjadi 3 kategori yaitu perishable, perishable dan semi perishable dan setiap staff Sheraton Bandung Hotel and Towers harus memperhatikan suhu dan tempat penyimpanan serta mengaplikasikan sistem first in first out (FIFO) untuk menghindari penimbunan dan kesalahan penyimpanan yang akan menghasilkan kelebihan biaya (overcost).

### e. Persiapan

operasional persiapan di Sheraton Bandung Hotel and Towers sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional food and beverage product, agar segala sesuatu yang dibutuhkan dapat tersedia sebelum service time. Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang didapat ada lima poin mengenai persiapan di departement food product, antara lain: mengecek Banquet event order yang dipublish oleh sales and marketing, mengecek ketersediaan peralatan yang dibutuhkan sebelum waktu pelayanan (Service time), memahami fungsi dan cara penggunaan peralatan masak di dapur, memastikan seluruh peralatan bekerja dengan baik sesuai fungsinya, dan melaporkan kerusakan dan kebutuhan peralatan dalam operasional kitchen.

### f. Food preparation

Operasional persiapan bahan makanan di Sheraton Bandung Hotel and Towers terbagi ke dalam tahap mencuci bahan, mengupas bahan dan memotong bahan. Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang didapat ada empat poin mengenai persiapan bahan makanan di departement food product, antara lain: mencuci bahan sebelum melakukan proses pengolahan, memilih bahan yang segar dan berkualitas, melakukan food preparation sesuai dengan kebutuhan, dan melakukan persiapan makanan sesuai dengan alat yang diperlukan.

### g. Production, finishing, Executing

Operasional proses produksi di Sheraton Bandung Hotel and Towers dibuat sesuai dengan menu yang telah dibuat. Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang didapat ada empat poin mengenai proses produksi di departement food product, antara lain: membuat produk sesuai dengan prosedur dan

recipe yang sudah ditetapkan, mengecek suhu sebelum makanan disajikan, pengecekan tekstur makanan, dan melakukan test panel sebelum makanan disajikan kepada tamu.

#### h. Food Presentation

Operasional food presentation di Sheraton Bandung Hotel and Towers yaitu melakukan presentasi sesuai dengan gambar yang dicetak pada mading dapur. Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang didapat ada tiga poin mengenai food presentation di departement food product, antara lain: alat saji yang digunakan dalam kondisi baik, presentasi makanan (Plating) sesuai dengan stardard gambar yang sudah dibuat oleh hotel, memperhatikan estetika dan keindahan dalam melakukan plating agar makanan dapat memberikan kesan baik dan menggugah selera tamu.

#### i. General Cleaning

Operasional general cleaning di Sheraton Bandung Hotel and Towers yaitu berkomitmen untuk selalu memperhatikan kebersihan kerja sesuai dengan motto di kitchen sheraton yaitu "committed to clean". Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang didapat ada empat poin mengenai general cleaning di departement food product, antara lain: membersihkan ruangan penyimpanan bahan bahan, Membersihkan ruangan penyimpanan alat alat yang digunakan dalam proses produksi, membersihkan area penyajian seperti buffet dan live cooking, dan membersihkan equipment dan utensils yang digunakan dalam proses produksi.

#### 2. Penerapan Standar Operasional Prosedur restoran

Sheraton Bandung Hotel and Towers memiliki standar operasional prosedur yang baik, sehingga kegiatan operasional hotel berlangsung dengan lancar terutama di department food and beverage Product, namun ada beberapa poin yang masih harus ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu hotel.

### V. KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dilihat dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis selama 6 bulan di Sheraton Bandung Hotel and Towers dan dari isi Proyek Akhir yang telah dibuat, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

penerapan standard operating prosedure di Sheraton Bandung Hotel and Towers secara garis besar sudah cukup baik terlaksana dan terdapat beberapa prosedur yang harus diperbaiki agar menghasilkan kualitas makanan yang baik.

#### B. Saran

Saran dari hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap bagaimana standar operasional prosedur di Sheraton Bandung Hotel and Towers dan penerapannya, sebagai berikut:

1. Seluruh staff Sheraton Bandung Hotel and Towers sebaiknya lebih memperhatikan kembali standard operasional prosedur yang sudah dibuat dan peduli dengan cara menerapkan dengan sebaik baik nya Standard Operating Procedure (SOP) yang dibuat untuk kenyamanan dalam melakukan pekerjaan.
2. Sebaiknya dilakukan evaluasi secara berkala mengenai penerapan Standard Operating Procedure dan melakukan training mengenai Standard Operating Procedure (SOP), agar dapat benar benar diterapkan didalam operasional kerja di departemen food and beverage product.

#### REFERENSI

- Arief Rakhman, W. (2002). Cottage di Gili Air Penekanan pada Karakter Alam Pantai Sebagai Faktor Penentu Perencanaan dan Perancangan Melalui Pendekatan Green Architecture. Cottage di Gili Air Penekanan pada Karakter Alam Pantai Sebagai Faktor Penentu Perencanaan dan Perancangan Melalui Pendekatan Green Architecture., 111.
- Bartono, P. (2007). Hotel communication management. In P. Bartono, Hotel communication management (p. 27). Yogyakarta: Andi.
- Bungin, B. (2001). Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Kontemporer. In B. Bungin, Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Kontemporer (p. 87). Jakarta: Rajawali Pres.
- Ekotama, S. (2015). Pedoman Mudah Menyusun SOP. In S. Ekotama, Pedoman Mudah

- Menyusun SOP (p. 41). Yogyakarta: MedPress.
- Furchan, A. (2004). Pengantar Penelitian dalam Pendidikan. In A. Furchan, Pengantar Penelitian dalam Pendidikan (pp. 21-22). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Furchan, A. (2004). Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan. In A. Furchan, Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan (p. 447). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). The Application Of Hygiene And Sanitation As An Effort To Improve The Quality Of Patisserie Products. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).
- Minantyo. (2011). Dasar Pengolahan Makanan. Surabaya: Graha Ilmu.
- Moleong, L. J. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. In L. J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (p. 132). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2003). Metodologi Penelitian Kualitatif. In D. Mulyana, Metodologi Penelitian Kualitatif (p. 150). Bandung: Remaja
- Purnamasari, E. P. (2015). Panduan Menyusun SOP Standard Operating. In E.
- P. Purnamasari, Panduan Menyusun SOP Standard Operating (p. 13). Yogyakarta: Yogyakarta Kobis (Komunitas Bisnis).
- Santoso, J. D. (2015). Lebih Memahami S.O.P (Standard Operating Procedure). In J. D. Santoso, Lebih Memahami S.O.P (Standard Operating Procedure) (p. 10). Surabaya: Surabaya Kata Pena.
- Soekresno. (2000). Management Food and Beverage, Service Hotel. Jakarta. In Soekresno, Management Food and Beverage, Service Hotel. Jakarta (p. 155). Jakarta: PT Gramedia.
- Sukmadinata. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. In Sukmadinata, Metode Penelitian Kualitatif (p. 72). Bandung: Graha Aksara.
- Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Jakarta: Alfabeta.
- Supardi, D. (2006). Sistem Kerja Perpustakaan Daerah (15 ed.). Jakarta: Gramedia.
- Syairudin, B. (2021). Kompasiana. Retrieved from Bandung Masa Kini yang Menjadi Destinasi Pariwisata: [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com).