



Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengolahan Makanan *Banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya

Orienta Zubaidah¹, I.F Romadhoni², Lilis Sulandari³, Niken Purwidiani⁴

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: Kampus Lidah Wetan dan Ketintang Surabaya 60231

Korespondensi penulis: orienta.19024@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *The purpose of this research was to find out the analysis of the application of standard operating procedures (SOP) for food processing at the Aria Centra Hotel Surabaya which has a very important role in an industry, one of which is the hospitality industry as a guide or reference for staff to work consistently and with standards. The data collection technique used (1) interviews to find out the application of food processing procedures and the implementation of these procedures; and (2) documentation to find out the analysis of the implementation of standard operating procedures (SOP) for banquet food processing at the Hot Kitchen Hotel Aria Centra Surabaya, an overview of the company and worker data. Data collection was carried out in July-December 2022. The results of this study were an analysis of the application of standard operating procedures (SOP) for banquet food processing at the Hot Kitchen Hotel Aria Centra Surabaya which included (1) standard operating procedures for handling banquets; (2) implementing a banquet menu; (3) material procurement system for banquet ordering needs; (4) standard operating procedures (SOP) for foodstuffs; (5) preparation of banquet materials and tools; (6) strategies to minimize errors in standard operating procedures (SOP) for handling banquets; (7) constraints and solutions in banquet handling. Based on these results it can be concluded that the analysis of standard operating procedures (SOP) for banquet food processing at the Hot Kitchen Hotel Aria Centra Surabaya required various stages in handling it.*

Keywords: *hotels, banquets, hot kitchen, food processing, standard operating procedures.*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah dilakukan untuk mengetahui analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan di Hotel Aria Centra Surabaya yang memiliki peranan sangat penting dalam suatu industri, salah satunya adalah industri perhotelan sebagai pedoman atau acuan *staff* untuk bekerja secara konsisten dan berstandar. Teknik pengambilan data menggunakan (1) wawancara untuk mengetahui penerapan prosedur pengolahan bahan makanan dan keterlaksanaan prosedur tersebut; dan (2) dokumentasi untuk mengetahui analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya, gambaran umum perusahaan dan data pekerja. Pengambilan data dilakukan bulan juli-desember 2022. Hasil penelitian ini adalah analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya yang mencakup (1) standar operasional prosedur penanganan *banquet*; (2) menerapkan *menu banquet*; (3) sistem pengadaan bahan untuk kebutuhan pemesanan *banquet*; (4) standar operasional prosedur (SOP) bahan makanan; (5) penyiapan bahan dan alat *banquet*; (6) strategi meminimalisir kesalahan dalam standar operasional prosedur (SOP) penanganan *banquet*; (7) kendala dan solusi dalam penanganan *banquet*. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya diperlukan berbagai tahapan di dalam penanganannya.

Kata kunci: hotel, banquet, hot kitchen, pengolahan makanan, standar operasional prosedur.

LATAR BELAKANG

Di zaman berkembang pesatnya dunia perhotelan sebagai usaha akomodasi yang menyediakan berbagai jasa yang dibutuhkan seperti jasa penginapan untuk beristirahat dalam jangka waktu pendek, makan dan minum serta berbagai fasilitas yang mendukung lainnya. Di samping itu juga, tamu atau perusahaan yang memiliki acara atau pesta dapat membutuhkan tempat, persiapan, dan lainnya untuk melaksanakan acara atau pesta tersebut. Oleh karena itu, di dalam penanganan acara atau pesta yang bertempat di Hotel Aria Centra Surabaya, bagian yang bertugas di dalam penanganan acara adalah *banquet*. (Mertayasa, 2020).

Banquet merupakan salah satu bagian dari *F&B Department* yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang telah membuat pesanan ke hotel. Pada penanganan *banquet* perlu dibutuhkan bagian yang bertugas dalam pengolahan makanan. Oleh karena itu, peran *hot kitchen* berpengaruh terhadap penanganan *banquet*. (Anggela & Pramudia, 2019).

Hot kitchen memiliki tanggung jawab tinggi dalam menjaga bahan makanan tetap *higienis* dan terjaga kualitasnya sampai bahan makanan itu digunakan untuk diolah. *Hot kitchen* dapat diartikan sebagai *main kitchen* atau dapur utama yang meliputi *main course*, *soup*, *sauce* dan segala proses masak-memasak (pengolahan makanan) terjadi. Oleh karena itu, peran *hot kitchen* berpengaruh sebagai kunci utama dari keseluruhan bagian *kitchen* untuk mengatur prosedur pengolahan makanan. (Pratiwi et al.,2019).

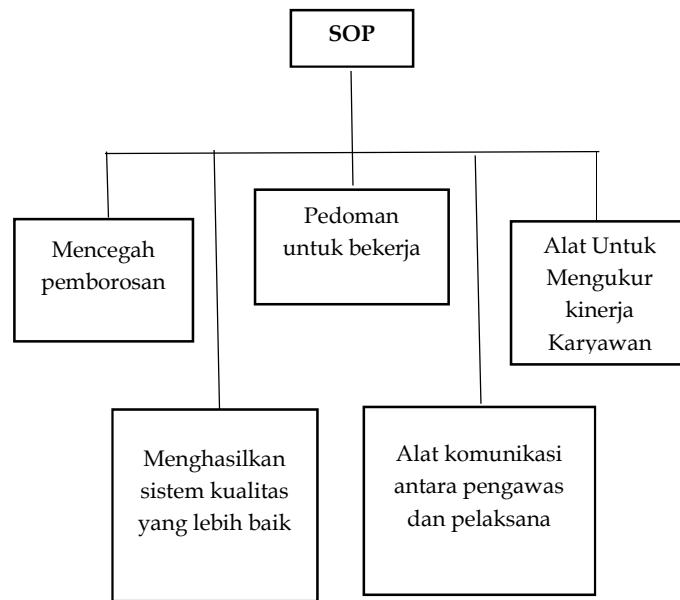
KAJIAN TEORITIS

A. Kajian tentang Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Insani, 2020). SOP juga dapat dikatakan sebagai dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan

suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. Di dalamnya terkandung petunjuk direktif meliputi semua aspek mengenai apa topik yang dibicarakan, bagaimana aktivitas dilaksanakan, siapa pelaksanaannya, dimana aktivitas berlangsung dan kapan waktu pelaksanaannya (Setyaningsih & Andayani, 2020).



SOP dapat memberikan solusi bagi kualitas, konsistensi diperlukan sebagai jaminan bahwa produk yang dihasilkan tepat waktu dan tepat kualitas sebagaimana standar yang telah di minta customer. Sebaliknya, sebaik apapun produk dibuat, tetapi jika selesai melewati batas waktu yang ditentukan maka akan memunculkan klaim. Sekali terlambat akan menuai klaim berupa diskon harga atau kompensasi denda atas kerugian yang diderita customer.

Di dalam SOP memberikan panduan bagaimana cara kita dalam mengolah makanan hingga menyiapkan makanan, dengan step by step urutannya sehingga tidak ada alasan salah dalam menjalankannya.

Panduan dalam menuliskan SOP sesuai konsep yaitu, informasi disampaikan secara jelas, ditulis secara (ringkas, jelas, berurutan, *step by step*) dan formatnya mudah dibaca, menggunakan kalimat aktif dan berkonsep sekarang, menceritakan apa yang telah dilaksanakan, informasi diberikan secara jelas dan tidak berpersepsi ganda, menggunakan flowchart untuk mengilustrasikan urutan proses sebelum

mendeskripsikannya, menggunakan konsep 5W + 1H. 8) dan menambahkan ilustrasi gambar maupun lalu melakukan pelatihan. (Setiawan, 2019).

2. Tujuan Pembuatan SOP

Tujuan Standar Operasional Prosedur yang pertama yaitu, untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan. Kedua, sebagai acuan dalam bekerja untuk menghindari kegagalan atau meminimalisir kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, serta pemborosan. Meminimalisir kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror di segala area tenaga kerja. SOP menjadi panduan pasti yang membimbing tiap staff menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis. Ketiga, untuk menilai mutu pelayanan dan sumber daya secara efisien dan efektif. Keempat, untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait. Kelima, sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila telah terjadi suatu kesalahan. Keenam, sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan dan sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru (Wahyuni & Parma, 2020).

3. Fungsi Pembuatan SOP

Fungsi Standar Operasional Prosedur (Wahyuni & Parma, 2020), yaitu memperlancar unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan- hambatannya dan mudah dilacak, mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja dan sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

4. Keuntungan Pembuatan SOP

Keuntungan-keuntungan adanya *Standart Operational Procedure* pelayanan pertama yaitu mempunyai nilai sebagai alat atau saluran komunikasi bagi manajemen dengan para staf dan para pelaksananya. Melalui SOP seluruh staf dan karyawan akan mengetahui secara jelas, berusaha untuk memahami tentang tujuan dan sasaran, serta kebijakan dan prosedur kerja perusahaan. Kedua, SOP juga dapat digunakan sebagai alat atau acuan untuk melaksanakan pelatihan baik bagi para staf dan karyawan, serta bagi para karyawan baru. Ketiga, SOP dapat mengurangi waktu yang terbuang, dengan demikian diharapkan akan meningkatkan produktivitas kerja baik bagi manajemen atau pun bagi para staf dan karyawan. Keempat, dengan

dibantu pengawasan yang dilaksanakan dalam proses pekerjaan, maka SOP dapat dilaksanakan secara lebih konsisten, dan menjamin terciptanya produk yang standar, sekalipun dikerjakan oleh orang-orang yang berbeda dan waktu pelaksanaan yang tidak bersamaan (Wahyuni & Parma, 2020).

5. Kendala Pembuatan SOP

Kendala dalam penerapan Standar Operasional Prosedur, yaitu kendala fisik merupakan kendala yang disebabkan oleh pekerja, mesin dan kerusakan pada alat yang akan digunakan yang masih belum bisa untuk diperbaiki dapat menghambat suatu sistem untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi sehingga menyebabkan *over time*. *Over time* dapat disebabkan terbatasnya pekerja dan alat yang tidak bisa digunakan dan kendala non fisik disebabkan oleh pola komunikasi dan kualitas SDM (Wahyuni & Parma, 2020).

6. Solusi Pembuatan SOP

Solusi adalah cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan. Untuk mendapatkan solusi atas suatu permasalahan ada beberapa tahapan yang harus dilalui.

Tahapan menemukan solusi dalam penerapan standar operasional prosedur (Wahyuni & Parma, 2020), yaitu mengetahui penyebab masalah, mencari solusi berupa tindakan nyata, menemukan strategi penyelesaiannya, berpikir logis dan bersikap proporsional.

B. Kajian Umum Tentang Pengolahan Makanan

Pengolahan Makanan adalah serangkaian kegiatan dalam menangani makanan yang dimulai sejak pengadaan bahan makanan sampai penyajian makanan, dalam lima unsur yaitu tempat, orang, peralatan, makanan, metode proses pengolahan makanan (Andayani & Setyaningsih, 2021).

Seorang juru masak sangat perlu mengetahui jenis-jenis bahan makanan termasuk kualitas, sifat bahan, daya simpan dan kegunaan bahan-bahan tersebut. Kualitas dari makanan yang diolah sangat tergantung dari kualitas bahan makanan yang digunakan. Disamping jenis bahan makanan, perlu juga diketahui daya simpan bahan tersebut baik di dalam ruang pendingin, maupun ruang pembeku, karena masing-masing bahan memiliki daya simpan yang berbeda-beda (Hadinata & Adriyanto, 2020).

Standarisasi bahan makanan meliputi pemeriksaan kualitas bahan makanan yang diterima sesuai dengan pesanan serta spesifikasi yang telah ditetapkan dalam perjanjian jual beli. Apabila terdapat barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi, baik jumlah maupun spesifikasi standarisasi maka pihak penerima harus mengembalikannya. (Yahya et al., 2022).

1. Bahan makanan nabati

Bahan makanan nabati adalah bahan makanan yang berasal dari tumbuh-tumbuhan yang banyak mengandung protein, lemak, vitamin, mineral garam dan carbohydrate yang dikelompokkan berbagai macam jenis sayuran, yaitu 1) Sayuran (*vegetables*) merupakan semua jenis tanaman yang dapat diolah menjadi makanan dan sebagian sayuran dapat dimakan dalam keadaan mentah dan sebagian lagi hanya dapat dimakan setelah dimasak, 2) Sayuran buah (*fruits vegetables*) merupakan bagian dari tanaman sayuran yang berasal dari bagian buah tanaman tersebut. 3) Sayuran daun (*leaf vegetables*), adalah sayuran yang berasal dari daun tumbuhan yang tumbuh diatas permukaan tanah, yang termasuk dalam kelompok sayuran daun. 4) Sayuran polong (*legume vegetables*). 5) Sayuran batang (*stem / shoot vegetables*), adalah sayuran yang diambil dari bagian batang sayuran yang baru tumbuh di atas permukaan tanah, ada yang hanya batang saja, namun ada pula sayuran batang berdaun. 6) Sayuran umbi (*root vegetables*), adalah sayuran yang berasal dari akar tanaman yang membesar sehingga menjadi umbi. 7) Sayuran umbi lapis (*bulb vegetables*) adalah juga sayuran dari akar yang membesar dengan struktur bagian dagingnya berlapis-lapis. 8) Sayuran jamur (*mushrooms*) adalah tumbuhan yang lunak dan dapat dikonsumsi setelah dibersihkan (Hadinata & Adriyanto, 2020).

Metode yang harus diperhatikan saat mengolah bahan makanan dari sayuran yaitu, sayuran yang terlalu lama menjalani proses pengolahan juga akan mengakibatkan banyaknya kandungan nutrisi seperti vitamin dan mineral banyak yang hilang atau rusak karena proses pemasakan tersebut. Sayuran yang menggunakan metode celup (*blanching*) sebaiknya cairannya diberi garam atau soda kue tujuannya adalah agar dapat mempertahankan warna cerah dan segar dari sayuran tersebut. Setelah sayuran diangkat segera rendam (*soak*) dengan air es

agar tidak terjadi tingkat kematangan yang berlebihan (*over cook*) sehingga sayuran dapat dipertahankan tingkat kesegarannya.

2. Bahan makanan hewani

Bahan makanan hewani adalah bahan makanan yang berasal dari hewan yang pada umumnya dimakan sebagai bahan makanan yang banyak mengandung protein tinggi yang sangat dibutuhkan oleh manusia dan juga sangat disenangi oleh bakteri. (Hadinata & Adriyanto, 2020).

Bahan makanan ini tergolong bahan makanan yang cepat rusak, dengan demikian bahan makanan hewani ini memerlukan penanganan yang seksama mulai saat pembelian, pasca olah sampai pengolahan. Bahan makanan hewani dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok (Hadinata & Adriyanto, 2020) yaitu, 1) Unggas (*poultry*) merupakan unggas yang termasuk keluarga burung yang dipelihara khusus untuk mendapatkan dagingnya untuk di konsumsi. 2) Ikan (*fish*) merupakan binatang laut yang mempunyai lapisan lendir pada kulitnya dan sebagian mempunyai sisik dan mempunyai karakter daging yang lembut. 3) Daging (*meat*) merupakan serat-serat otot tubuh hewan potong berkaki empat yang dapat dimakan, seperti; daging anak sapi, daging sapi, daging domba, dan daging babi untuk sebagian orang. 4) Telur (*eggs*) adalah sumber protein hewani yang berasal dari unggas dan umumnya dapat dikonsumsi oleh manusia, yaitu telur ayam, telur bebek, dan telur puyuh.

Metode-metode yang harus diperhatikan saat mengolah bahan makanan (Hadinata & Adriyanto, 2020) yaitu, 1) Metode yang harus diperhatikan saat mengolah bahan makanan dari unggas yaitu, saat proses pengolahan unggas yang banyak mengandung cairan (*braising*) jangan terlalu lama dimasak dan jangan terlalu sering diaduk aduk karena daging unggas tersebut akan menjadi hancur. Pengolahan dengan metode *deep frying* teknik yang tepat untuk unggas adalah dilapisi (*coating*) dengan tepung hal itu dilakukan untuk melindungi kandungan protein yang terdapat pada ayam. Kemudian pada waktu diolah dengan metode *grill* bila ayam masih dalam keadaan mentah sebaiknya bagian persendiannya dikerat agar terjadi sirkulasi panas yang merata masuk kedalam seluruh bagian ayam tersebut sehingga akan menghasilkan tingkat kematangan yang merata. 2) Metode yang harus diperhatikan saat mengolah bahan makanan dari daging yaitu,

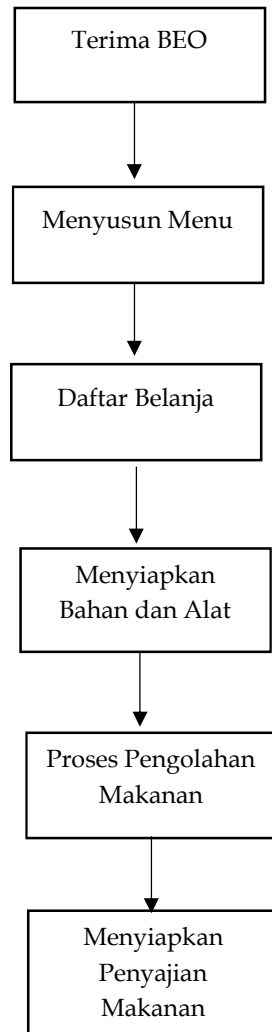
saat proses pengolahan daging yang banyak mengandung cairan (*braising*) jangan terlalu lama dimasak akan mengakibatkan daging menjadi keras, khusus untuk daging import. Kemudian pada waktu diolah dengan metode *grill* atau *griddle* jangan ditekan-tekan dengan *grilled spatula* karena akan banyak cairan (*zat ekstraktif*) yang keluar dari daging sehingga akan mengurangi kelembutan, kelembapan, rasa dan aroma daging tersebut. 3) Metode yang harus diperhatikan saat mengolah bahan makanan dari ikan dan kerang yaitu, cumi bila dimasak terlalu lama dagingnya akan menjadi keras. Oleh karena itu, pada saat proses memasak dengan metode *poaching* untuk ikan harus terkontrol keadaan airnya jangan sampai mendidih meletup-letup, karena gelembung didih tersebut akan menghancurkan daging ikan dan jangan dimasak terlalu lama, karena hidangan seafood tersebut akan matang hanya beberapa menit saja (5-10 menit).

C. Kajian Umum Tentang SOP *Banquet*

Banquet merupakan salah satu bagian dari *F&B Department* yang bertugas untuk menangani kegiatan pesta atau jamuan yang dimana *menu-menu* di dalamnya telah terpilih dahulu oleh suatu panitia atau pihak lain yang telah membuat pesanan ke hotel dan direncanakan sebelumnya meliputi pelayanan makanan minuman, ruangan, kelengkapan peralatan, dan tata saji yang dibutuhkan pada *event* yang akan diselenggarakan yang sudah terjadi kesepakatan dengan pihak hotel untuk diproses dalam sistem penerimaan pemesanan *banquet* (Mertayasa, 2020).

Penerapan SOP dalam pelayanan *banquet* memiliki acuan dalam menjalankan tugas sebagai seorang *staff* dalam bekerja. Standar operasional prosedur (SOP) mempengaruhi implementasi dalam bekerja, sehingga perlu untuk dipelajari secara seksama (Ayuastika & Chair, 2020).

Dibawah ini merupakan standar penanganan *banquet* Di Hotel Aria Centra Surabaya, sebagai pedoman bagi *staff kitchen* mengenai penanganan *banquet event* yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang baik dan benar dalam melakukan pelayanan terhadap tamu yang akan datang dan melakukan persiapan yang matang dalam setiap *event* dimulai dari memperhatikan rangkaian penanganan *banquet event order*.



METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

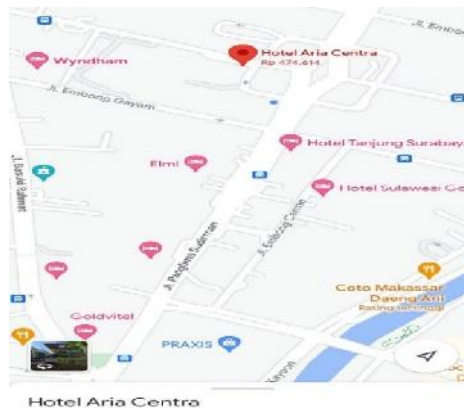
Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian ini dilakukan secara bertahap dan dalam jangka waktu tertentu. Peneliti berusaha mengumpulkan data melalui wawancara dengan terjun langsung ke lapangan menemui informan. Dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan mengenai Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengolahan Makanan *Banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya. Data yang diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi kata-kata agar lebih mudah dimengerti sesuai dengan yang didapatkan di lapangan. Selain dalam bentuk deskripsi kata-kata, peneliti juga menyajikan data dalam bentuk foto-foto penelitian guna mempertegas dan memperjelas hasil penelitian tersebut.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Hotel Aria Centra Surabaya yang merupakan hotel bintang 4 yang berada di pusat kota Surabaya tepatnya yaitu di Jl. Taman AIS Nasution No.37 Surabaya. Hotel Aria Centra Surabaya.



Gambar .1

Denah Lokasi Penelitian

2. Waktu Penelitian

Penelitian tentang Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengolahan Makanan *Banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya dilaksanakan selama 6 bulan yaitu, terhitung mulai pada tanggal 1 Juli 2022 hingga 31 Desember 2022.

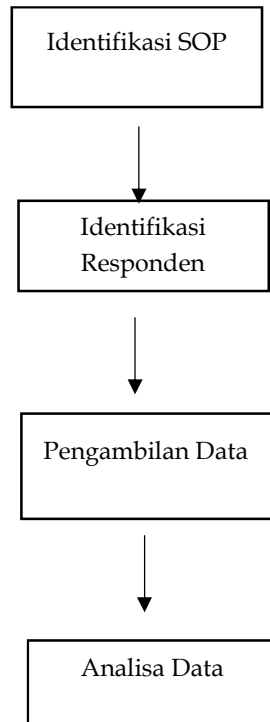
Tabel .1
Jadwal Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	1	2	3	4	5	6	7
1.	Studi Awal							
2.	Penyusunan Proposal							
3.	Seminar Proposal							
4.	Perizinan							
5.	Validasi Instrumen Penelitian							
6.	Pengumpulan Data							
7.	Analisa Data							
8.	Pengolahan Data							
9.	Desiminasi Hasil Penelitian							
10.	Penyusunan Sidang Akhir							

C. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian berlangsung selama 6 bulan yaitu, pada tanggal 1 Juli 2022 hingga 31 Desember 2022. Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *Banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya. Tahap selanjutnya, peneliti mendeskripsikan standar operasional (SOP) penanganan *banquet*. Setelah dilakukan pada tahap deskripsi SOP penanganan *banquet*, peneliti melakukan tahap validasi dengan membuat *instrumen* yang berisi tentang standar operasional prosedur (SOP) melalui lembar wawancara. Tahap selanjutnya, peneliti melakukan revisi standar operasional prosedur (SOP) yang bagus dengan mengecek kembali, guna menghindari kesalahan yang ada dalam penyusunan SOP tersebut. Untuk tahap selanjutnya lembar wawancara yang berisi tentang standar operasional prosedur (SOP) penanganan *banquet* tersebut akan dibagikan dan diterima kepada *Executive Chef*, *Chef De Partie* dan *Cook Helper* yang bekerja pada *section hot kitchen* di Hotel Aria Centra Surabaya. Kemudian dilakukan pada tahap analisis standar operasional prosedur (SOP) sesuai kondisi secara real atau nyata dengan pengamatan di Lapangan kerja Hotel Aria Centra Surabaya.

Berikut dibawah ini adalah alur dalam tahapan penelitian:



HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penerapan SOP *Banquet* di *Hot Kitchen*

Data dari Hasil Penelitian ini didapatkan melalui wawancara yang dilakukan kepada informan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pada hari Selasa 11 Juli 2023 terhadap *Executive Chef*, *Chef De Partie* dan *Cook Helper*, maka peneliti mendeskripsikan hasil wawancara sebagai berikut:

1. *Department Banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya

Hasil analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya. Peneliti menggali informasi mengenai peran *Department Banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya. Informan *Chef Agus Ariyanto (Executive Chef)* menjawab:

“Ada mbak, terkait *Department Banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya ini jadi satu di kitchen terkait penanganan *banquet* setelah dari sales langsung masuk ke operasional kitchen seperti itu”. (*Chef Agus Ariyanto*, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas didukung oleh Informan *Chef Fian (CDP Hot Kitchen)* menjawab:

“*Ya ada, tetapi mencakup jadi satu di Kitchen*”. (*Chef Fian*, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas senada dengan pendapat *Chef Agus Ariyanto* dan *Chef Fian*, Informan *Chef Hukik* menjawab:

“*Untuk banquet di Hotel Aria Centra Surabaya sudah jadi satu di Kitchen*”. (*Chef Hukik*, Selasa 11 Juli 2023).

Menurut pernyataan (*Anggela & Pramudia*, 2019), dalam jurnanya menyebutkan bahwa *food and beverage* bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, seperti untuk keperluan pemesanan kamar, restoran atau *banquet* (resepsi pertemuan).

Berdasarkan temuan di atas peneliti memberikan hasil implikasi terhadap peran *department banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya dapat menerima pemesanan *banquet*, tetapi dalam penanganan *banquet* tersebut tidak ada *sectionnya* tersendiri, sehingga dapat ditangani oleh *department sales* yang bekerja sama dengan *department food and beverage* terkait penanganan sistem pengolahan makanan pada pemesanan *banquet* dari pihak tamu atau pihak acara.

2. Sistem Penerimaan *Banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya

Hasil analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya. Peneliti menggali informasi mengenai sistem yang bertanggung jawab terhadap penerimaan *banquet*. Informan *Chef Agus Ariyanto (Executive Chef)* menjawab:

“*Terkait yang bertanggung jawab dari pihak Department Sales menerima pemesanan dari tamu lalu sistem selanjutnya diarahkan kepada Department Kitchen*”. (*Chef Agus Ariyanto*, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas didukung oleh Informan *Chef Fian (CDP Hot Kitchen)* menjawab:

“*Kalau ada event banquet sales yang pertama kali untuk menerima orderan itu lalu diarahkan ke department yang terkait masing-masing untuk dibagi tugasnya masing-masing, kalau tugasnya kitchen ya diarahkan ke Department Kitchen lalu*

staff kitchen memproses sampai finishing (selesai)". (Chef Fian, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas senada dengan pendapat Chef Agus Ariyanto dan Chef Fian, Informan Chef Hukik menjawab:

"Department sales yang bertanggung terhadap sistem penerimaan pemesanan banquet yang bertugas membuat event order dan menangani penerimaan pemesanan lalu setelah itu diserahkan kepada bagian Department F&B Product (kitchen) yang bertugas sebagai sistem yang menangani dalam pengolahan penerimaan menu yang dipesan oleh tamu, jadi untuk Department sales dan F&B Product mempunyai hubungan kerja yang saling berkaitan dalam penanganan banquet". (Chef Hukik, Selasa 11 Juli 2023).

Menurut pernyataan (Alfaro, 2019), dalam jurnanya menyebutkan bahwa hubungan kerja sama *banquet* dengan *department* lain. Hubungan banquet dengan kitchen adalah mengenai menu makanan dan minuman yang akan disajikan pada event. Hubungan banquet dengan sales adalah membantu dalam hal penjualan produk-produk banquet dan juga memproduksi produk-produk tersebut guna meningkatkan pendapatan hotel.

Berdasarkan temuan di atas peneliti memberikan hasil implikasi terhadap sistem yang bertanggung jawab terhadap penerimaan *banquet* yaitu, hubungan kerja sama *kitchen* dengan *sales* sangat berkaitan. Oleh karena itu, keduanya berperan penting dalam penanganan penerimaan pemesanan *banquet* oleh pihak acara. Pada saat melakukan sistem penerimaan banquet harus disiapkan dengan baik, sebab menyangkut reputasi hotel itu sendiri. Oleh sebab itu, perundingan antara pihak pemesanan dengan pihak hotel (*sales*) harus jelas, sehingga pada saat pelaksanaannya nanti akan berjalan lancar. Dalam perundingan pemesanan (*banquet booking*), ada beberapa hal yang harus disetujui oleh pihak hotel dan pemesanan, yaitu sebagai berikut:

- a. *Type of Function*
- b. *Day, date dan Time* (Hari, tanggal, waktu dari penyelenggaraan)
- c. *Name of Clientale* (Nama Pemesanan)
- d. *Number of Participant* (Jumlah Peserta Pesta)
- e. *Menu Requested* (Jenis Menu yang diminta)

f. *Price par Person* (Harga makanan per orang/*pax*)

g. *Type of Service* (Tipe *Service* yang diinginkan)

Jika kedua belah pihak saling berkoordinasi atau bekerja sama dalam penyelenggaraan *banquet* tersebut, maka akan muncul *banquet event order* yang telah disetujui oleh pihak tamu.

3. Tahapan Penanganan *Banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya

Hasil analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya. Peneliti menggali informasi mengenai tahapan penanganan *banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya. Informan *Chef Agus Ariyanto (Executive Chef)* menjawab:

“Terkait tahapan yang dilakukan oleh sales yaitu menawarkan pilihan menu kepada tamu itu hal pertama dan melakukan penyusunan menu yang dibuat menurut pesanan tamu, selanjutnya mencatat waktu, permintaan penyediaan, jenis minuman, jumlah dan keterangan kemudian langkah terakhir membuat daily banquet event yang sudah disetujui dan diserahkan kepada kitchen untuk dapat mengolah pesanan banquet, seperti itu”. (*Chef Agus Ariyanto*, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas didukung oleh Informan *Chef Fian (CDP Hot Kitchen)* menjawab:

“Tahap awal dimulai dari banquet set-up meliputi jumlah tamu, jenis kegiatan, tempat pelaksanaan, jenis peralatan makan, jenis menu yang disajikan dan permintaan khusus dari pihak tamu, biasanya sering terjadi dengan menu-menu tambahan yaitu menu VIP (menu khusus), seperti kayak gitu sih”. (*Chef Fian*, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas senada dengan pendapat *Chef Agus Ariyanto* dan *Chef Fian*, Informan *Chef Hukik* menjawab:

“Tahapan yang harus dilalui mulai dari persiapan sampai dengan tahap akhir misalnya menentukan pilihan menu jenis alat yang akan digunakan dan berapa pax tamu yang akan diselenggarakan, jadi keseluruhan informasi dan kesepakatan harus jelas antara kedua belah pihak sehingga acara bisa terselenggarakan dengan baik”. (*Chef Hukik*, Selasa 11 Juli 2023).

Menurut pernyataan (Kadir et al., 2022), dalam jurnanya menyebutkan bahwa dalam tahapan penanganan banquet, *banquet* harus benar-benar mempunyai persiapan yang baik berdasarkan informasi yang diberikan *banquet sales*. Mulai dari menggambar atau merancang pengaturan meja dan kursi sesuai permintaan pelanggan, penyusunan menu yang dibuat menurut pesanan pelanggan, penyusunan *daily banquet event*, pembagian tugas staff, persiapan dan pengaturan pembayaran yang dilakukan pelanggan dan persiapan *guest comment*.

Berdasarkan temuan di atas peneliti memberikan hasil implikasi terhadap *banquet event order (BEO)* di Hotel Aria Centra Surabaya itu sangat penting sebagai salah satu alat bantu terhadap tahapan penyelesaian penanganan banquet dengan cara mengisi form yang telah disediakan oleh pihak hotel dalam memberikan informasi keseluruhan bagian hotel yang terkait dengan pelaksanaan yang bersangkutan. Dengan form ini maka seluruh pihak yang bersangkutan dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur dari tahap awal sampai akhir dan acara terlaksana dengan baik.

4. Penerapan Sistem Cycle Menu Banquet

Hasil analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya. Peneliti menggali informasi mengenai penerapan sistem *cycle menu banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya. Informan *Chef Agus Ariyanto (Executive Chef)* menjawab:

“Menerapkan, menu banquet sudah disediakan menu khusus yang sering dipakai dalam event, jadi untuk cycle menu hanya saja dilakukan dengan cara menggantikan bahan makanan yang tidak ada jika terdapat event yang mendadak, lalu dilakukan cycle menu dengan pedoman hanya pada lingkup menu yang telah disediakan yang sekiranya untuk menggantikan bahan makanan yang tidak ada, seperti itu”. (*Chef Agus Ariyanto*, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas didukung oleh Informan *Chef Hukik (CDP Hot Kitchen)* menjawab:

“Menu banquet tetap pada acuan menu yang disediakan, tetapi jika bahan makanan tidak ada pada menu yang dibutuhkan event tersebut, maka dapat diganti dengan pertukaran menu lainnya yang hampir sama, dikarenakan banyak pilihan menu yang telah disediakan ke dalam bentuk tabel untuk mempermudah tamu

dalam memilih menu dan untuk menyediakan event lainnya yang kebetulan waktunya sama sehingga tidak perlu panik karena menu tersebut sudah banyak pilihannya”. (Chef Hukik, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan tersebut diperkuat oleh *Chef Fian (CDP Hot Kitchen)*, meskipun hasil wawancara tidak sama dengan *Chef Agus* dan *Chef Hukik*. Beliau menyampaikan hasil wawancara yang berbeda bahwa:

“Untuk menu di Banquet berpedoman pada menu yang disediakan sesuai permintaan tamu tetapi jika tamu tidak menerapkan pilihan dan diserahkan langsung kepada hotel lalu langkah yang diterapkan oleh kitchen yaitu membuat rolling menu antara menu 1 sampai menu 6, kalau di Hotel Aria Centra Surabaya memakai ACH 1 sampai ACH 6, ACH itu artinya Aria Centra Hotel dan terdapat banyak menu banquet didalamnya”. (Chef Fian, Selasa 11 Juli 2023).

Menurut pernyataan (Abdul Jabar et al., 2020), dalam jurnanya menyebutkan bahwa *cycle menu* merupakan serangkaian *menu* yang menawarkan item yang berbeda setiap siklus yang diulang.

Berdasarkan temuan di atas peneliti memberikan hasil implikasi terhadap *menu banquet* di Hotel Aria Centra berpedoman pada *menu* yang telah disediakan berdasarkan permintaan tamu dengan menawarkan pilihan *ACH 1* sampai *ACH 6* sehingga jika bahan makanan tidak ada, pihak hotel tidak perlu ragu untuk mengganti atau melakukan pertukaran *menu ACH* lainnya dengan konsep dapat disetujui oleh pihak tamu dan hotel. Oleh karena itu, menawarkan pilihan *menu ACH* juga dapat berperan sebagai sistem penerapan *cycle menu*. *Cycle menu* tidak hanya diartikan sebagai pergantian menu saja, tetapi dapat diartikan sebagai pertukaran menu yang berbeda setiap siklus yang diulang jika bahan makanan tidak ada.

5. Sistem Penerapan Pengadaan Bahan Makanan di Hotel Aria Centra Surabaya

Hasil analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya. Peneliti menggali informasi mengenai sistem penerapan pengadaan bahan makanan di Hotel Aria Centra Surabaya. Informan *Chef Agus Ariyanto (Executive Chef)* menjawab:

“Untuk sistem penerapan pengadaan bahan itu untuk kebutuhan pemesanan yaitu pemesanan bahan disesuaikan dengan permintaan tamu, berdasarkan pedoman menu, pemesanan bahan makanan bisa dilakukan dalam jangka waktu

tertentu baik harian, mingguan maupun bulanan dibuat ke dalam market list atau store request perencanaan nah kemudian akan diserahkan kepada bagian pihak penanganan kebutuhan bahan hotel untuk dilanjutkan kepada supplier untuk segera diproses. Pihak hotel bekerja sama dengan supplier tentunya untuk memudahkan kami atau menjembatani kami dalam hubungan masuk arus dalam pemesanan pengadaan bahan makanan dengan membangun kerja sama yang baik antara hotel dengan pihak supplier dengan menemui orang yang tepat untuk melakukan kerja sama". (Chef Agus Ariyanto, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas didukung oleh Informan Chef Fian (CDP Hot Kitchen) menjawab:

"Sebelum barang dan bahan untuk keperluan hotel yang akan dibeli, terlebih dahulu dilakukan perencanaan barang dan bahan. Perencanaan kebutuhan barang dan bahan merupakan kegiatan jumlah dan jenis barang yang akan diadakan dalam jangka waktu tertentu dan disesuaikan dengan menu banquet yang dibutuhkan. Jika di dalam menu terdapat bahan yang tidak ada atau kosong dapat diganti dengan bahan yang lainnya yang seimbang atau selaras sesuai menu yang dibutuhkan. Hotel Aria Centra Surabaya bekerja sama dengan pihak supplier mulai dari bahan basah hingga kering dengan tujuan untuk memastikan ketersediaan barang yang diperlukan oleh hotel dalam jangka waktu tertentu lalu dapat memudahkan lancarnya operasional hotel, seperti gitu". (Chef Fian, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas senada dengan pendapat Chef Agus Ariyanto dan Chef Fian, Informan Chef Hukik menjawab:

"Sistem penerapan pengadaan bahan dapat dilakukan list order bahan yang dibutuhkan dengan menggunakan aplikasi khusus (rapsodi) yang dimiliki oleh hotel yang membantu secara cepat dalam penanganan pengadaan bahan secara terperinci yang menjembatani antara kitchen dengan pihak purchasing, sebelum melakukan list order perlu diperhatikan bahan apa saja yang tidak ada untuk dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhannya. Kemudian, pembelanjaan bahan diserahkan kepada pihak purchasing untuk diarahkan kepada pihak supplier dan segera untuk diproses. Pengadaan bahan makanan purchasing berperan menjembatani antara pihak hotel dengan supplier atau yang disebut dengan kerja

sama dan bertujuan untuk melakukan penanganan pengadaan bahan secara cepat dan tepat”. (Chef Hukik, Selasa 11 Juli 2023).

Menurut pernyataan (Arisuta, 2022), dalam jurnanya menyebutkan bahwa pengadaan bahan upaya untuk memperoleh barang dan jasa yang dibutuhkan dan dilakukan berdasarkan pedoman sistem awal perencanaan yang dibuat (*list order*) sampai pada sistem tahap akhir barang datang yang dikirim dari pihak *supplier*.

Berdasarkan temuan di atas peneliti memberikan hasil implikasi terhadap sistem penerapan pengadaan bahan untuk *banquet* harus memperhatikan persiapan bahan makanan yang dibutuhkan terlebih dahulu untuk dimasukkan ke dalam *market list*. Sistem pemesanan pengadaan bahan di Hotel Aria Centra Surabaya menggunakan aplikasi khusus yang telah disediakan oleh hotel yaitu (*rapsodi*) yang dapat membantu secara cepat dalam proses pengadaan bahan.

Sistem Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadaan Bahan pada Penanganan *Banquet* adalah tata cara kerja staff sebelum melakukan pengolahan bahan makanan, langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut: 1) Pemesanan bahan makanan ke dalam *list order*. 2) Pemesanan sesuai dengan jumlah pesanan yang telah dituliskan dalam. 3) Pemesanan disesuaikan dengan tingkat kebutuhan *event*. 4) Pastikan barang yang dipesan tersedia pada *supplier*. 5) Lakukan pengecekan terhadap barang yang diterima apakah sesuai dengan *lis order* atau tidak. 6) Lakukan penolakan apabila barang yang diterima tidak sesuai standar permintaan hotel. 7) Pastikan jumlah barang dan harga yang dinota sesuai dengan *list order*. yang mempunyai tugas penerimaan pemesanan *banquet*.

6. Standarisasi Bahan Makanan *Banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya

Hasil analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan *banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya. Peneliti menggali informasi mengenai standarisasi bahan makanan banquet di Hotel Aria Centra Surabaya. Informan *Chef Agus Ariyanto (Executive Chef)* menjawab:

“Ya tentu, jika bahan tidak memenuhi persyaratan yang tidak bisa dipakai hotel mau tidak mau ya kita harus nolak, nah ini kan penting sebelum diolah bahan makanan tentu kualitasnya harus bagus tidak mungkin menerima ikan atau daging busuk, kita pastikan dulu segar atau tidak, masih layak apa tidak, jangan sampai semisal kita olah nanti dapat penilaian negatif dari pihak customer hotel, dapat

kami kembalikan dengan bahan makanan yang baru untuk kami tukar, jadi hotel aria centra Surabaya ini tidak bisa menerima bahan makanan yang cacat nanti akan berakibat buruk bagi tamu seperti itu dapat mendapat penilaian buruk, balik lagi kalau hotel menerima makanan yang bisa dikatakan busuk nantinya akan menurunkan kepercayaan masyarakat kepada hotel ini, seperti itu”. (Chef Agus Ariyanto, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas didukung oleh Informan *Chef Fian (CDP Hot Kitchen)* menjawab:

“Ya, di Hotel Aria Centra Surabaya selalu memperhatikan jenis bahan makanan yang tidak sesuai standar misalnya, bahan makanan busuk atau jelek dapat dilakukan dengan cleaning dan kita bisa return kita kembalikan kalau barang itu jelek lalu pemilihan bahan dengan menggantikan bahan yang masih fresh atau layak untuk dipakai dan memilih sesuai jenis bahan basah dan kering untuk tidak dapat dijadikan satu ke dalam tempat yang sama. Contohnya, seperti jamur kuping ditempatkan pada penyimpanan yang bahan yang kering lalu untuk bawang merah dan bawang putih ditempatkan pada penyimpanan bahan basah atau dapat disesuaikan dengan tempatnya. Jika bahan makanan sudah mengalami seperti kecacatan dan tidak bisa digunakan akan saya kembalikan lagi jika bahan itu tidak layak pakai, kita complaint kepada supplier untuk mengganti bahan makanan yang baru. Untuk contohnya kemarin ada kejadian seperti paprika merah barang datang sedikit busuk lalu saya arahkan ke purchasing “pak barang ini busuk”, supaya nanti purchasing mengarahkan kepada suppliernya untuk meminta menggantikan bahan makanan yang baru dan tidak dikenakan biaya tambahan lagi dikarenakan kesalahan dari pihak supplier sendiri yang mengirim sehingga hotel menolak bahan yang kualitasnya jelek”. (Chef Fian, Selasa 11 Juli 2023).

Pernyataan di atas senada dengan pendapat *Chef Agus Ariyanto* dan *Chef Fian*, Informan *Chef Hukik* menjawab:

“Ya, dengan memperhatikan standarisasi bahan makanan mulai dari pemilihan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan, pengolahan bahan makanan, penyimpanan bahan makanan dan pengangkutan bahan makanan hingga layak untuk diterima dan perlu diperhatikan sebelum bahan makanan diterima, ini harus benar-benar dipastikan bahwa bahan makanan sudah memenuhi standarisasi. Jika

bahan makanan tidak sesuai standar lalu tidak bisa digunakan dalam pengolahan bahan makanan barang tersebut harus diganti dengan yang baru, tetapi jika bahan makanan misalnya seperti pada sayuran wortel terdapat ukuran yang kecil tidak sesuai keinginan standar hotel masih dapat diterima tetapi untuk kedepannya dilakukan barang datang yang lebih baik lagi". (Chef Hukik, Selasa 11 Juli 2023).

Menurut pernyataan (Yahya et al., 2022), dalam jurnanya menyebutkan bahwa standarisasi bahan makanan meliputi pemeriksaan kualitas bahan makanan yang diterima sesuai dengan pesanan serta spesifikasi yang telah ditetapkan dalam perjanjian jual beli. Apabila terdapat barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi, baik jumlah maupun spesifikasi standarisasi maka pihak penerima harus mengembalikannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, terkait Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengolahan Makanan *Banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya yang telah diuraikan maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengolahan Makanan *Banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya diperlukan berbagai tahapan di dalam penanganannya.
2. *Banquet* bertugas untuk menangani kegiatan pesta atau jamuan makan yang diselenggarakan di Hotel, baik itu diselenggarakan oleh pihak hotel itu sendiri maupun oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan di Hotel tersebut.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan *Banquet* perlu diterapkan dan ditingkatkan kedisiplinannya, karena itu penting dan sangat berpengaruh terhadap reputasi hotel dalam penanganan *banquet* dengan memperhatikan acuan tata cara pengolahan penanganan *banquet* yang baik dan benar, untuk meminimalisir kesalahan dalam bekerja perlu adanya pertimbangan dan selalu berhati-hati dalam bekerja untuk mencapai kualitas penanganan yang benar dan maksimal.

4. Peralatan dan perlengkapan bahan makanan merupakan salah satu unsur yang penting untuk diperhatikan dalam operasionalnya.
5. Kerja sama dalam penanganan *banquet* sesama pihak *department*, sangat penting untuk dilakukan. Sebagai cara untuk menjembatani operasional kerja dan mempermudah secara cepat dalam melaksanakan jobdesknya masing-masing.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dibahas, terkait dengan Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengolahan Makanan *Banquet* di *Hot Kitchen* Hotel Aria Centra Surabaya yang telah diuraikan maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur (SOP) penanganan *banquet* di Hotel Aria Centra Surabaya yang sudah diterapkan, dapat dilakukan oleh kepala *kitchen* untuk lebih mengawasi dalam operasional bekerja dan standarisasi dalam pengolahan makanan mulai dari tahap awal sampai pada tahap akhir pekerjaan.
2. Jumlah *staff kitchen* di Hotel Aria Centra Surabaya dalam penanganan *banquet* masih kurang sehingga perlu adanya untuk menambah *casual* atau *training* untuk membantu memaksimalkan dalam penanganan *banquet*.
3. Menambah *staff* tidak hanya untuk menjadi pelayanan lebih maksimal, tetapi dapat menemukan solusi dalam mengurangi *over time* penanganan *banquet*.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Jabar, A., Hendriani, A. A., & Rizal, A. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Order Menu Makanan dengan Penerapan Customer Relationship Management. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Agri-Informatika*, 7(2). <https://doi.org/10.29244/jika.7.2.114-123>
- Adhitama, T. P., & Asnur, L. (2019). Analisis Manajemen Event Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 8(2). <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v8i2.21458>
- Alfaro, A. (2019). Manajemen Banquet Dalam Menangani Event Wedding di Hotel Pangeran Beach Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 11(1). <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss1/568>
- Andayani, S. W., & Setyaningsih, R. (2021). Efektivitas Penggunaan Standar Operasional Prosedur Hiegiene Dan Sanitasi Pengolahan Makanan. *Science Tech: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 7(1). <https://doi.org/10.30738/jst.v7i1.8378>.
- Anggela, R., & Pramudia, H. (2019). Peranan Banquet Department Sebagai Faktor Pendukung Pelayanan Food and Beverage Service Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Residu*, 3(19), 177–182. www.rc-institut.id
- Arisuta, I. K. (2022). Penerapan pengadaan bahan makanan di dapur the cakra hotel bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(12). <https://doi.org/10.22334/paris.v1i12.242>
- Ayuastika, R., & Chair, I. M. (2020). Penerapan SOP Steward Pada Operasional Banquet Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 1(1). <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v1i1.2572>
- DJ, Y. R. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Shangrila Hotel Surabaya. *Jurnal Manajemen*, 4(1). <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i1.229>
- Hadinata, S. T., & Adriyanto, H. (2020). Tinjauan Penyimpanan Sistem FIFO Pada Bahan Hewani Yang Berdampaj Pada Proses Pengolahan Makanan Di Morrissey Di Hotel Jakarta. *Emerging Markets: Business and Management Studies Journal*, 6(2). <https://doi.org/10.33555/ijembm.v6i2.100>.
- Hanisah, H., Yogha, S., & Rahmawati, Y. (2020). Pengetahuan Pengoperasian Kitchen Equipment Mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Boga. *Media Pendidikan, Gizi, Dan Kuliner*, 9(1). <https://doi.org/10.17509/boga.v9i1.23391>
- Hutagaol, N. A. D., Nababan, M. N. K., & Putra, R. S. (2019). Aplikasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Android. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (Jusikom Prima)*, 2(2). <https://doi.org/10.34012/jusikom.v2i2.396>
- I Putu Hartawan. (2021). Pola Persebaran Hotel Resort Di Kawasan Ubud. *Jurnal Anala*, 9(1). <https://doi.org/10.46650/anala.9.1.1051.1-22>.
- Insani. (2016). Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP. In *KajianPustaka.com*.
- Kartini, K. (1996). Pengantar Metodeologi Riset Sosial. In *Mandar Maju*.

- Kadir, P. A., Anugrah, K., & Rahama, T. (2022). Kesipan Operasional Banquet Terhadap Perubahan KESIAPAN OPERASIONAL BANQUET TERHADAP PERUBAHAN BEO (Banquet Event Order) Di Aston Gorontalo Hotel & Villas. *Jurnal Darmawisata*, 2(1). <https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.13>
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5).
- Miandri, M., Amalia, R., & Vibiola, V. (2020). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Hotel Di Kota Pontianak Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Digital Intelligence*, 1(1). <https://doi.org/10.29406/diligent.v1i1.2329>.
- Pratiwi, K. S., Rahmawati, P. I., & Andiani, N. D. (2019). Strategi Chef De Partie Hot Kitchen Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Discovery Kartika Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 2(1). <https://doi.org/10.23887/jmpp.v2i1.22080>
- Purnomo, Y., & Kurniawan, W. B. (2019). Aplikasi Reservasi Kamar Hotel Untuk Praktikum Front Office Operations Pendidikan Pariwisata. *CogITO Smart Journal*, 4(2). <https://doi.org/10.31154/cogito.v4i2.131.283-293>.
- Setyaningsih, R., & Andayani, S. W. (2020). Peningkatan higiene dan sanitasi melalui penerapan standard operating procedure (SOP). *Taman Vokasi*, 8(1). <https://doi.org/10.30738/jtv.v8i1.7315>
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Yahya, P. N., Ronitawati, P., Sitoayu, L., Sa'pang, M., & Nuzrina, R. (2022). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Praktik Keamanan Pangan Pada Penyelenggaraan Makanan Di Sekolah. *Gizi Indonesia*, 45(1). <https://doi.org/10.36457/gizindo.v45i1.543>