



ANALISIS PENERAPAN STANDARD OPERASIONAL PROCEDURE MAIN KITCHEN DI HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA TAHUN 2022

Annida Khoiriani¹, Pronika Asni², Vita Ardiyani³,
Evi Emilia Kholina⁴, Christina Enny⁵, Agung
Widiyanto⁶

Politeknik API Yogyakarta
E-mail : annidakhoiriani@gmail.com

Abstrak

Hotel adalah sebuah bangunan atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Salah satu departement yang memegang peranan penting dan merupakan sumber pendapatan terbesar bagi hotel adalah *food & beverage departement*, setiap departement di hotel memiliki *standard operational procedure* yang berbeda-beda namun tujuannya sama. Pembuatan *SOP* diperlukan suatu pertimbangan untuk dapat menentukan bentuk *SOP* yang digunakan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Analisis Penerapan Standard Operasional Procedure Main Kitchen Di Hotel Royal Ambarrukmo.” Pelaksanaan *SOP* pada saat penulis melakukan penelitian di *main kitchen* sudah cukup baik dijalankan oleh *kitchen section* Royal Ambarrukmo. Pelaksanaan *hygiene* dan sanitasi juga sudah cukup baik, namun masih ada beberapa yang masih kurang seperti :Kebersihan *chinese ware* kurang terjaga dengan baik. Bahan-bahan *expired* dan kurang fresh yang luput dari perhatian para staff Adanya kendala dalam pelaksanaan *SOP* karena beberapa aspek yaitu, organisasi, personal, operasional, managerial, *miscommunication*.

Kata Kunci: *SOP, Hotel dan Main Kitchen.*

Abstract

Hotel is a building or company engaged in services. One of the departments that plays an important role and is the biggest source of income for hotels is the food & beverage department, each department in the hotel has different standard operating procedures but the goal is the same. Making SOP requires a consideration to be able to determine the form of SOP used. Therefore the author is interested in raising the title "Analysis of the Implementation of Standard Operational Procedure Main Kitchen at Hotel Royal Ambarrukmo." The implementation of the SOP when the author was conducting research in the main kitchen was quite well carried out by the Royal Ambarrukmo kitchen section. The implementation of hygiene and sanitation was also quite good, but there were still some that were still lacking, such as: Cleanliness of Chinese ware was not well maintained. Expired and not fresh materials that escape the attention of the staff. There are obstacles in the implementation of the SOP due to several aspects, namely, organizational, personal, operational, managerial, miscommunication.

Keywords: *SOP, Hotel and Main Kitchen.*

PENDAHULUAN

Hotel adalah sebuah bangunan atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan, selain penginapan masih banyak lagi yang bisa ditawarkan oleh hotel seperti menyediakan berbagai makanan dan minuman, membuat resto dan cafe, dapat digunakan untuk menggelar sebuah acara. Jika memerlukan layanan tambahan, hotel juga akan memberikan jasa tambahan tersebut, hotel adalah sesuatu yang dikelola secara komersial.

Menurut Bagyono (2012) pengertian hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan, bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan, penginapan makan dan minum serta pelayanan lainnya.

Sedangkan menurut Sulastiyono (2014:1) definisi hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di hotel maupun diluar hotel. Soekresno menyebutkan bahwa *food and beverage departement* merupakan bagian hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan lain terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersil serta profesional.

Salah satu departement yang memegang peranan penting dan merupakan sumber pendapatan terbesar bagi hotel adalah *food & beverage departement*, setiap departement di hotel memiliki *standard operational procedure* yang berbeda-beda namun tujuannya sama, manfaat nya untuk pedoman kerja bagi karyawan, untuk memperlancarkan proses kerja, menciptakan suasana tenang, nyaman dan aman dalam kerja.

Hotel Royal Ambarrukmo juga sudah menerapkan sistem *open kitchen* dimana para tamu dapat menyaksikan langsung saat chef mengolah makanan, oleh karena itu *SOP* sangat dibutuhkan agar pada saat pelaksanaan

dilapangan sudah sesuai standar dan untuk menghindari komplain dari tamu, karena kepuasan tamu adalah hal yang terpenting bagi sebuah hotel.

SOP merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja, tahapan yang sistematis serta serangkaian instruksi mengenai aktivitas rutin, apabila prosedur ini diterapkan dengan baik oleh seluruh karyawan perusahaan maka akan sangat membantu aktivitas perusahaan dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

SOP yang dibuat untuk menentukan langkah kegiatan yang harus dijalankan oleh semua karyawan hotel dan trainee dengan cara yang sama, oleh sebab itu *SOP* dibuat untuk memudahkan dalam bekerja sehingga dapat lebih dipahami dan di mengerti. *SOP* menjelaskan secara detail sistem kerja dan aturan aturan yang tidak boleh dilanggar oleh karyawan dan trainee yang bekerja di dalam perusahaan, *SOP* dapat meningkatkan konsistensi pekerjaan karena sudah ada arah yang jelas, meningkatkan komunikasi yang baik antar pihak-pihak yang terkait. Pembuatan *SOP* diperlukan suatu pertimbangan untuk dapat menentukan bentuk *SOP* yang digunakan.

KAJIAN LITERATUR

A. Pengertian Hotel

Menurut Bagyono (2012) pengertian hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan, bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan, penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Sedangkan menurut Sulastiyono (2014:1) definisi hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

B. Pengertian Food And Beverage Departement

Food and beverage departemen adalah bagian dari sebuah hotel yang mengurus serta bertanggung jawab penuh atas kebutuhan makanan dan minum serta kebutuhan lainnya

yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. (Soekresno dan pendit; 1198:4).

1. Fungsi *Food and Beverage Product* Departement

Fungsi dari *Food and Beverage* adalah memberi pelayanan yang terbaik bagi tamu yang menginap maupun yang tidak menginap, memberikan hidangan makanan khusus dengan bayaran yang sesuai, dan juga untuk meningkatkan *valeu* dari restoran.

2. Bagian dalam *Food and Beverage Product* Departement

a. *Pastry Kitchen*

Merupakan *section* yang terdapat dalam *food and beverage product* yang bertanggung jawab khusus dalam menangani pembuatan *cake, cookies*, puding dan aneka dessert lainnya. Didalamnya terdapat sub seksi yaitu *bakery* yang khusus membuat berbagai macam roti.

b. *Production (main kitchen)*

Yang menangani dan bertanggung jawab dalam pembuatan sambel, stock, serta berbagai macam main course, yang dimana *main kitchen* ini termasuk dalam *Hot Kitchen*.

c. *Butcher*

Yaitu termasuk dalam *food and beverage product* yang bertanggung jawab dalam menangani bahan mentah yang berasal dari hewan, unggas, ikan yang nanti apabila diperlukan oleh bagian *section* lain yang dimana nanti akan diolah oleh masing-masing *section*.

d. *Garde Manger Section*

Merupakan *section* yang bertugas dalam menangani berbagai macam *appetizer* seperti salad, sandwich, fruit dan lainnya, serta membuat

berbagai saus-saus dingin (*dressing*).

C. Pengertian Main Kitchen

Main kitchen adalah dapur utama disebuah hotel, didalam operasional sebuah hotel dapur sangat memegang peran penting, karena tugas utama dari bagian dapur adalah sebagai tempat pengolahan makanan dan minuman, mulai dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu atau *customer*.

D. Pengertian *Standard Operasional Procedure*

Standard operasional prosedur atau disingkat dengan *SOP* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

1. Tujuan Standard Operasional Procedure (SOP)

Tujuan *SOP* secara umum yaitu:

- a. Agar petugas (pegawai) menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- b. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawaban dari petugas / pegawai terkait.

2. Fungsi Standard Operational Procedure (SOP)

Fungsi dari *standard operational procedure* yaitu:

- a. Mempelancar tugas pegawai atau tim.
- b. Sebagai dasar hukum apabila terjadi penyimpangan
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan dan mudah dilacak.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data diperoleh dengan penelitian selama 6 bulan terhitung mulai 3 januari 2022 sampai 13 juli 2022 di Departemen f&b product. Proses pelaksanaan penelitian dilakukan di Hotel Royal Ambarrumo Yogyakarta, Jalan Laksa Adi Sucipto No. 81, Caturtunggal, Kec.Depok. Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55281

Dalam teknik pengumpulan data digunakan:

1. Metode Dokumentasi
Metode Dokumentasi yaitu metode yang digunakan penulis untuk memperoleh data serta informasi dalam pengambilan gambar secara langsung dengan melihat sesuai fakta dan data dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.
2. Metode wawancara
Metode wawancara yaitu pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada dilapangan (Sugiyono:2010: 338).

PEMBAHASAN

Ambarrukmo adalah sebuah bangunan hotel yang pernah berjaya di era kepemimpinan Presiden Soekarno sebagai salah satu hotel mewah pertama yang berstandar internasional yang ada di yogyakarta, pada saat itu indonesia sedang merintis diri sebagai negara yang baru merdeka.

Hotel Ambarrukmo dibuka pada tahun 1966 sebagai hotel mewah pertama di Yogyakarta, Hotel Royal Ambarrukmo terdiri dari dua sayap, sayap pertama dengan panorama kearah Gunung Merapi dibangun pada tahun 1965, setelah itu menyusul bangunan sayap kedua yang dibangun pada tahun 1974, sejarah Hotel ini tidak lepas dari sultan Hamengku Buwono V yang membangun pesanggrahan Ambarrukmo. Pada tahun 1895-1897, bangunan ini direnovasi oleh Sultan Hamengku Buwono VII. Awalnya bangunan tersebut untuk menjamu para tamu.

Hotel Royal Ambarrukmo sempat

terlantar pada tahun 2005, dipenuhi debu, kerusakan dan kotor dipenuhi oleh daun-daun yang

berguguran, sekarang Hotel yang dibawah manajemen Santika Indonesia itu bangkit kembali, bangunannya yang serasa hidup kembali dan keraton yang di revitalisasi, didalam bangunan Hotel terdapat ukiran murai karya seniman kenamaan di masa soekarno bernama Harijadi akan memukau tamu. Mural yang tingginya sekitar 5 meter tersebut berupa ukiran batu yang menggambarkan kehidupan rakyat yang hidup disekitar Gunung Merapi, Harijadi membuatnya pada tahun 1962.

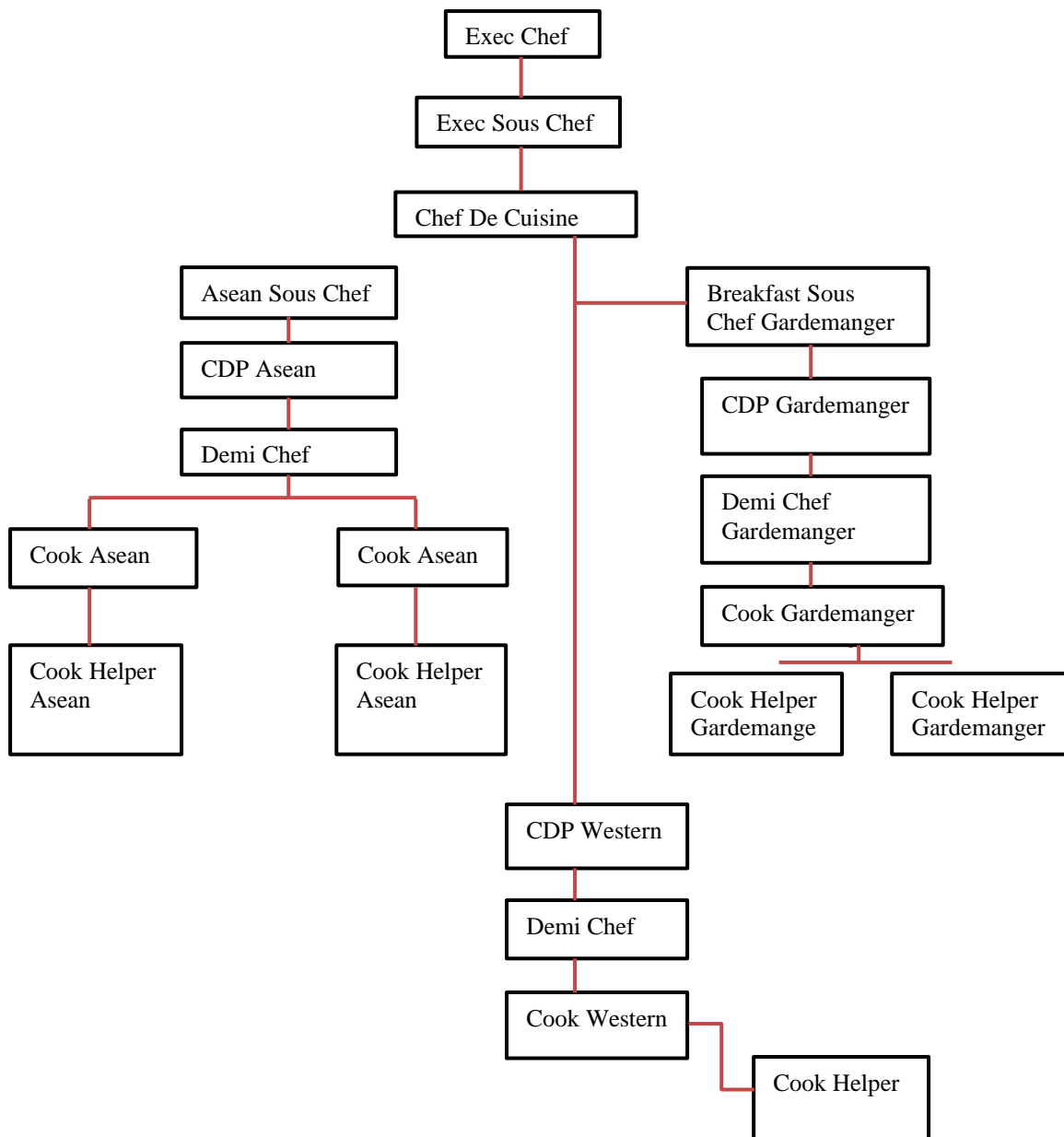
Diarea lobby menuju restoran ada sebuah mozaik dari keramik yang juga menampilkan Gunung Merapi yang mampu membuat mata tamu tertuju kearah mozaik tersebut. Mozaik itu diperkirakan dibuat oleh seniman Indonesia bernama Batara Lubis pada tahun 1976.

Dibagian kolam renang, terdapat taman-taman yang sangat cantik dan patung-patung perunggu menghiasi area kolam renang, diarea kolam renang terdapat garden yang rindang dipenuhi tanaman yang terawat sangat baik sehingga indah dipandang mata, tamu-tamu yang berkunjung dapat bersantai area kolam renang sambil menikmati udara dan keindahan taman, Patung-patung itu merupakan peninggal Presiden Soekarno.

Hotel ini memiliki 247 kamar dengan akses internet gratis dan masing-masing kamar memiliki balkon untuk bersantai untuk tempat duduk-duduk sambil menikmati pemandangan diluar kamar, masing- masing kamar memiliki keunggulannya tersendiri. Hotel ini juga memiliki fasilitas untuk meeting dan *conference*. Ruangannya ballroom yang ada di hotel ini dapat menampung hingga 1.000 orang.

Dan juga terdapat 10 ruang rapat, didalam ruangan rapat terdapat sisi-sisi sejarah yang mampu memukau mata, dinding tersebut ukan sekedar keramik melainkan berbahan semacam kaca tebal dengan relief berceritakan kisah Ramayana. Hotel juga memberikan pengalaman lebih kepada tamu yang datang dengan wisata sejarah dan wisata budaya di area Balekambang, Gadri, sampai Pendopo yang berada di kompleks keraton, kompleks ini diapit oleh Hotel dan Mall

Struktur Organisasi Food & Beverage Product Departement Hotel Royal Ambarrukmo



Sumber: dokumen royal ambarrukmo, 2022

Tugas dan Tanggung Jawab Main Kitchen Staff

Adapun tugas dan tanggung jawab seorang Food and Beverage staff, antara lain :

1. *Executive Chef*

- a. Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Menyusun menu.
- c. Membuat standard recipe beserta food cost nya.

d. Membuat purchase order.

e. Membuat perkiraan (forecast) yang akan dicapai.

2. *Sous Chef*

a. Mengawasi treatment, penggunaan food commodities yang tersedia di dapur demi mempelancar tugas dari kerja team itu sendiri.

b. Memeriksa kelengkapan,

- ketepatan dari mise in place dan tata penyajian makanan sesuai standar.
- c. Mengawasi pengelolaan food hygiene dan sanitasi lingkungan dapur.
 - d. Melakukan menu totally atau total makanan terjual menurut menu items sehingga bias memberikan gambaran tentang preparation yang lebih diutamakan.
3. *CDP/Chef de Partie*
 - a. Mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya.
 - b. Mengorganisasi dan membagi tugas pekerjaan pada bawahannya.
 - c. Ikut serta secara langsung turun tangan mengolah makanan.
 4. *Demi Chef*
Demi chef adalah wakil dari Chef de Partie, tugas dan tanggung jawabnya sama.
 5. *Commis / Cook*
Seorang commis / cook harus mampu mengambil alih tanggung jawab atasannya apabila atasannya behalangan hadir, misalnya sakit, cuti, day off.
 6. *Cook Helper*
Cook Helper adalah sebagai pelaksana yang bekerja atas perintah atasannya

Penerapan *Standard Operasional Procedure* Main kitchen royal Ambarrukmo

Didalam setiap tahapan food and beverage departement, penting adanya food hygiene dan diterapkan sesuai SOP yang ada dalam sebuah perusahaan, food hygiene sangat berpengaruh pada kualitas rasa masakan, sehingga dapat menghasilkan makanan dalam kualitas baik dan aman untuk dikonsumsi.

Dalam main kitchen ada hal-hal yang mencakup food hygiene dan standard operasional procedure dalam bekerja yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut: menjaga segala sesuatu yang berhubungan dengan kebersihan dan kesehatan diri atau *Personal*

hygiene, Food processing area-area yang berhubungan dengan proses penanganan makanan, *Food storage* yaitu penyimpanan bahan makanan, *Food handling* yaitu: penanganan terhadap makanan dan penanganan terhadap peralatan didalam kitchen.

SOP Main Kitchen meliputi beberapa hal yaitu sebagai berikut:

A. *Personal hygiene,*

Adalah usaha yang bertujuan untuk menjaga kesehatan dan kebersihan diri, baik yang berhubungan kondisi fisik dari dalam dan penampilan luar, personal hygiene sangat penting dan diterapkan oleh seorang pelaku *food and beverage*, karena ini untuk kepentingan konsumen dan perusahaan, mengurangi terjadinya sakit yang disebabkan karena mengkonsumsi makanan yang tercemar dan tidak higienis atau keracunan makanan.

B. *Personal grooming*

- 1) Mandi secara teratur dan gosok gigi tiga kali sehari (setelah makan siang atau setelah merokok)
- 2) *Hair* (rambut harus selalu rapi, bersih bagi wanita menggunakan *hair neat*, bagi pria rambut harus pendek dan dipotong rapi dan tertata)
- 3) Tidak memelihara kumis, jenggot dan jambang bagi pria

C. *Personal healthy*

- 1) Menggunakan masker
- 2) Sesering mungkin mencuci tangan sebelum memulai pekerjaan maupun sesudah, atau setelah dari kamar mandi setelah merokok dan saat memproses pengolahan bahan makanan mentah ke makanan jadi
- 3) Apabila dalam kondisi sakit disarankan untuk ijin tidak masuk kerja

D. *Handling and service of food production's utensils and equipment*

1. Gunakan utensil yang berbeda dalam memproses bahan makanan mentah dan makanan jadi.
2. Gunakan *utensil* dan *equipment* yang sudah tersanitasi untuk menjaga kebersihan.

Untuk menjaga kualitas makanan di Hotel Royal Ambarrukmo adalah seperti berikut:

1) Keadaan Bahan Makanan

Perlu diperhatikan dan mendapat perhatian secara fisik terutama kesegarannya harus terjamin, terutama bahan makanan yang cepat membusuk atau rusak. Contohnya seperti: daging, ikan, susu, telur, makanan dalam kaleng, dan buah.

2) Cara Penyimpanan Bahan

Dalam proses penyimpanan bahan makanan hal yang perlu diperhatikan yaitu barang-barang harus disusun dengan baik dan rapi sehingga mudah untuk diambil. Untuk produk yang mudah membusuk atau cepat rusak agar disimpan pada suhu yang dingin. Di Hotel Royal Ambarrukmo memiliki tiga tempat penyimpanan bahan makanan yaitu:

a) *Freezer*

Freezer biasanya digunakan untuk menyimpan bahan makanan yang tahan lama seperti daging, ikan, dan bahan makanan yang telah di olah yang sudah divacum rapat yang belum digunakan untuk stock product. Bahan yang tahan lama disimpan di *freezer* karena bahan yang ada di *freezer* mampu bertahan selama 1 bulan. Suhu di *freezer* standarnya - 18.

b) *Chiller*

Chiller biasanya digunakan untuk menyimpan sayuran yang telah dicuci, atau sejenis makanan yang telah dibuat dan akan digunakan untuk keesokan harinya, biasanya disimpan di *chiller* dan juga seperti susu, telur, jus, yoghurt. Bahan makanan yang disimpan di dalam *chiller* mampu bertahan 5 hari. Suhu di *chiller* standarnya 1-5.

d) *Dry store*

adalah tempat untuk menyimpan bahan makanan dalam kemasan, makanan dalam kaleng, plastic atau kardus. Seperti kerupuk, mie-miean dan bumbu-bumbu masakan yang berupa kemasan. *Dry store* biasanya memiliki suhu 25°C.

3) Proses Pengolahan

Dalam proses pengolahan terdapat 3 hal yang harus diperhatikan, antara lain adalah:

- a) Tempat Pengolahan Makanan
Dapur memiliki peran penting dalam pengolahan makanan, karena itu dapur dan lingkungan sekitar harus terjaga dan selalu dalam keadaan bersih dari table dan peralatan masakanya
 - b) Tenaga Pengolah/Penjamah Makanan
Tenaga penjamah makanan atau yang berperan dalam mengolah makanan yaitu orang yang secara langsung berhubungan dengan makanan dan peralatan mulai dari tahap persiapan, pembersihan, pengolahan, pengangkutan sampai penyajian.
 - c) Cara Pengolahan Makanan
Cara pengolahan makanan yang baik adalah tidak terjadinya kerusakan pada makanan.
Hygiene dan sanitasi peralatan dan perlengkapan dapur harus diperhatikan dan dijalankan sesuai standar operasional yaitu sebagai berikut:
 - I. Barang seperti chinaware, glassware, cutleries, silverware dan sebagainya dikelompokkan menjadi satu jenis
 - II. Peralatan harus disimpan ditempat yang mudah diambil dan cara penempatannya harus rapi dan tertata dan dikelompokkan sesuai jenisnya
 - III. Peralatan harus terbebas dari debu, serangga, tikus dan hewan lainnya yang dapat mengkontaminasi peralatan
- Prosedur dalam mencuci tangan
Mencuci tangan dilakukan sebelum dan sesudah persiapan makanan, sesudah menggunakan toilet, sesudah mengangkat orang sakit, langkah yang perlu diperhatikan sebagai berikut:
- 1) Basahi tangan dengan temperatur 40 derajat celsius basahi tangan dengan air mengalir
 - 2) Gunakan sabun tangan anti bakteri dan sampai menutupi tangan dan permukaan
 - 3) Gosok tangan secara menyeluruh dan bagian bawah jari beserta kukumimum 20 detik.
- Prosedur penyimpanan bahan pangan yaitu sebagai berikut:

- 1) Telur
 - a) Sediakan wadah khusus untuk menyimpan telur
 - b) Pisahkan telur yang rusak dan yang bagus lalu masukan kedalamwadah
 - c) Gunakan sistem *first in first out* dalam pemakaian telur
 - 2) Buah dan sayuran
 - a) Pisahkan buah dan sayuran yang mudah busuk dan yang tidak mudah busuk
 - b) Cuci sayur dan buah hingga bersih lalu tiriskan
 - c) Tata sayuran dan buah sesuai jenisnya didalam wadah khusus
 - 3) Daging
 - a) Pastikan daging fresh
 - b) Cuci daging dengan air mengalir
 - c) Simpan daging dalam wadah khusus diberi nama serta tanggal masuk
- Standard operasional prosedur penyiapan buffet untuk menu *breakfast*
- 1) Persiapan menu breakfast dilakukan sehari sebelum tanggal atau hariselanjutnya, menu dibuat oleh staff kitchen
 - 2) Mengorganisir staff *main kitchen* pada saat jam sebelum acara dimulai yang dipimpin langsung oleh executive chef
 - 3) Mengadakan briefing apabila dalam menu terdapat kesulitan ataupun kendala dan harus diselesaikan dalam briefing dan mendapatkan jalankeluar
- Standar operasional procedure dalam breakfast yaitu sebagai berikut:
- 1) memperkirakan jumlah tamu yang akan datang untuk breakfast yang menginap dihotel agar menyesuaikan dengan penyediaan makanan yang akan dibuat untuk buffet breakfast.
 - 2) Persiapan bahan makanan mulai dari telur untuk omlet pada saat *breakfast*, daging, ikan bumbu dapur sayuran, salad dan bahan pelengkap lainnya untuk *garnish*.
 - 3) Memasak menu yang akan disiapkan untuk jamuan breakfast dipagi harinya

Kendala Dalam Penerapan Standard Operasional Procedure MainKitchen:

Dalam pelaksanaan SOP ada beberapa hambatan yang sering ditemui dalam sebuah perusahaan, di bawah ini hambatan yang sering terjadi dalam penerapan SOP adalah sebagai berikut:

1) Organisasi

Hambatan ini biasanya terjadi akibat adanya problem-problem yang ada kaitannya dengan manajemen organisasi, misalnya gaya kepemimpinan, struktur organisasi yang terlalu banyak, alur koordinasi yang terlalu panjang dan rumit serta susah dipahami, dan organisasi yang kurang kondusif. Hambatan-hambatan seperti ini perlu diperhitungkan agar SOP berjalan dengan baik.

2) Operasional

operasional terjadi biasanya karena masalah yang bisa datang dari karakter konsumen, contoh yang sering terjadi, tamu banyak minta reques tmakanan, makanan tidak sesuai dengan keinginannya, jadi memperlambat proses pembuatan makanan yang lainnya.

3) Manajerial

Hambatan ini terjadi karena adanya perbedaan pandangan dari beberapa anggota manajemen dalam penyusunan serta penerapan SOP dalam unit kerja dari masing-masing departemen. Contohnya hambatan manajerial organisasi dapat berupa ketidak jelasan visi, misi, ketidak jelasan aturan dan tata terbit, tidak adanya kontrol secara konsisten dan berkelanjutan, serta tidak adanya dukungan yang maksimal dari pihak-pihak terkait.

4) Personal

Hambatan personal biasanya datang dari individu organisasi, karyawan atau *people* yang tidak mau mendukung adanya SOP dalam organisasi

5) *Butchering Kitchen*

Hambatan di butcher biasanya barang yang dipesan tidak sesuai yang diinginkan pihak butcher, kualitas barang seperti daging tidak sesuai standar yang diinginkan pihak dapur memiliki kualitas rendah, masih sering terjadi pemborosan dalam mengolah bahan-bahan makanan dari butcher.

6) *Miscommunication*

Hambatan ini biasanya sering kali terjadi di section *main kitchen*

menyebabkan kesalahpahaman karena pesan atau informasi yang disampaikan dari pihak satu ke pihak yang lainnya tidak sesuai sehingga tidak diterima dengan baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis di section main kitchen tentang penerapan *SOP*, serta kendala-kendala yang mempengaruhi keberlangsungan *SOP*, yaitu:

1. Pelaksanaan *SOP* pada saat penulis melakukan penelitian di *main kitchen* sudah cukup baik dijalankan oleh *kitchen section* Royal Ambarrukmo,
2. Pelaksanaan *hygiene* dan sanitasi juga sudah cukup baik, namun masih ada beberapa yang masih kurang seperti: Kebersihan *chinese ware* kurang terjaga dengan baik. Bahan-bahan *expired* dan kurang fresh yang luput dari perhatian para staff. Adanya kendala dalam pelaksanaan *SOP* karena beberapa aspek yaitu, organisasi, personal, operasional, managerial, *miscommunication*. Sehingga *SOP* tidak berjalan dengan sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfhan Riadi, (2016). *Standar Operasional Prosedur*. Jakarta
- Bagyono (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Soekresno, Pendit. 1198. *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia
- Sukmadinata, N. (2007). *Metode Penelitian dan Pendidikan*. Bandung.
- Sugiyono, A. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, A. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta: Bandung
- Winarno, S. (1989). *Pengertian Metode Observasi*. Bandung
- https://jdih.kememparekraf.go.id/asset/d/ata_puu/regulation_subject_1576_466884_15kii93.pdf
- <https://www.royalambarrukmo.com/>