



PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* PADA PELAYANAN *BREAKFAST SERVICE* DI ATRIA HOTEL GADING SERPONG

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

FIOREL JASMIN SALSABIILA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI
SEKOLAH VOKASI
IPB UNIVERSITY
BOGOR
2022**

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Penerapan *Standard Operating Procedure* pada Pelayanan *Breakfast Service* di Atria Hotel Gading Serpong” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Sekolah Vokasi IPB University.

Bogor, 1 Juli 2022

Fiorel Jasmin Salsabiila
J3F119019



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

FIOREL JASMIN SALSABIILA. Penerapan *Standard Operating Procedure* pada Pelayanan *Breakfast Service* di Atria Hotel Gading Serpong. *Implementation Standard Operating Procedure Breakfast Service at Atria Hotel Gading Serpong*. Dibimbing oleh ROSYDA DIANAHA.

Tujuan umum dari kajian ini adalah mengkaji penerapan SOP *breakfast service* oleh *Mezzanine Restaurant* di Atria Hotel Gading Serpong. Secara khusus kajian ini bertujuan (1) Mengidentifikasi keadaan umum *Parador Hotels and Resort* dan Atria Hotel Gading Serpong khususnya *Food and Beverage Service*. (2) Mengidentifikasi fasilitas fisik, denah dan standar menu *breakfast buffet* pada *Mezzanine Restaurant* Atria Hotel Gading Serpong. (3) Mengkaji Sistem Pembuatan SOP di *Parador Hotels and Resort*. (4) Mengkaji Penerapan SOP *Breakfast Service* *Parador Hotels and Resort*. (5) Mengkaji hasil dan sistem evaluasi Penerapan SOP *Food and Beverage Service* di Hotel Unit oleh *Parador Hotels and Resorts*.

Pengamatan dilakukan mulai tanggal 13 September sampai dengan 12 Desember 2021 di *Parador Hotels and Resorts*. Data primer diperoleh dengan berpartisipasi aktif saat melakukan pelayanan serta wawancara dengan narasumber yaitu *staff food and beverage service*, sedangkan data sekunder diperoleh dari arsip dan dokumen hotel.

Parador Hotels & Resorts merupakan salah satu manajemen perhotelan yang dikelola oleh PT *Parador Management International*, salah satunya adalah *Atria Hotels*. *Atria Hotel Gading Serpong* adalah hotel bintang 4 (empat) yang memiliki restoran bernama *Mezzanine Restaurant* yang memiliki *Standard Breakfast Menu* yang mana struktur menu tersebut akan digunakan sebagai pedoman untuk *breakfast*. Fasilitas fisik yang dimiliki diantaranya *meja buffet*, *drawer* meja kasir, *stall*, *side table* serta *polishing room* dan *smoking area*.

Standard Operating Procedure Pada Pelayanan *Breakfast Service* di Atria Hotel Gading Serpong diawasi oleh *Parador Hotels and Resort*. Sistem pembuatan SOP di *Parador Hotels and Resort* meliputi 8 tahap, yakni tahap persiapan, tahap pembentukan organisasi tim, tahap perencanaan, tahap penyusunan, tahap uji coba, tahap penyempurnaan, tahap implementasi, serta tahap pemeliharaan dan audit.

Pelayanan *breakfast service* di *Mezzanine Restaurant* dilakukan secara *buffet service* dan adapun SOP *breakfast service* di *Mezzanine Restaurant* Prosedur yang diterapkan meliputi *greeter* menyambut tamu hingga melakukan *clear up*, memenuhi kebutuhan tamu, serta memastikan keadaan berjalan dengan baik. Hasil yang didapatkan sudah sesuai dengan ketetapan yang sudah ditentukan oleh *Parador Hotels and Resorts*. Sistem Evaluasi Penerapan SOP yaitu dilakukannya Audit secara langsung turun ke lapangan melihat kondisi yang ada sesungguhnya oleh *Director of Operasional* dan tim secara berkala yakni 1 bulan sekali dan pemilihan waktu inspeksi dilakukan secara tidak pasti. *Atria Hotel Gading Serpong* memerlukan penambahan SDM guna meminimalisir jam kerja yang berlebihan dan harus tetap mempertahankan SOP yang berjalan dan tetap dilakukannya *training* secara berkala agar meminimalisir kelalaian karyawan.

Kata Kunci : Evaluasi, *Food and Beverage*, Pelayanan, Restoran, SOP.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* PADA PELAYANAN *BREAKFAST SERVICE* DI ATRIA HOTEL GADING SERPONG

FIOREL JASMIN SALSABIILA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Tugas Akhir

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Ahli Madya pada

Program Studi Manajemen Industri Jasa Makanan dan Gizi

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI
SEKOLAH VOKASI
IPB UNIVERSITY
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul Laporan : Penerapan *Standard Operating Procedure* pada Pelayanan
Breakfast Service di Atria Hotel Gading Serpong
: Fiorel Jasmin Salsabiila
: J3F119019

Nama
NIM

Disetujui oleh

Pembimbing:
Rosyda Dianah, SKM, MKM

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)



Diketahui oleh
Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Rina Martini, M.Si.
NIP 196903282009102002

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP 196106181986091001



Tanggal Ujian:

Tanggal Lulus: 03 AUG 2022

7 Juli 2022

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.