

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGGUNAAN PERALATAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN FOOD PRODUCTION DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI

Oleh

Made Semara Yoga Dwi Dharma, NIM2257013012

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penggunaan peralatan pada departemen Food Production di Holiday Inn Resort Baruna Bali, serta mengevaluasi pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel telah memiliki SOP yang terdokumentasi dengan baik, seperti SOP "Opening Kitchen", yang secara rinci mengatur penggunaan peralatan dapur dan memuat aspek keselamatan kerja. Namun, implementasi SOP di lapangan belum optimal karena berbagai kendala seperti ketidakpatuhan staf, kurangnya pelatihan rutin, lemahnya pengawasan manajemen, serta keterbatasan sumber daya. Dampak dari permasalahan tersebut terlihat pada menurunnya kualitas pelayanan, termasuk dalam aspek kecepatan kerja dan interaksi dengan tamu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberadaan SOP belum cukup tanpa disertai implementasi yang konsisten dan pengawasan yang ketat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelatihan, evaluasi berkala, dan alokasi sumber daya yang memadai untuk mendukung penerapan SOP secara optimal.

Kata Kunci: *Operasional Prosedur, Food Production, Pelayanan hotel, K3, Holiday Inn Resort Baruna Bali*



**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGGUNAAN PERALATAN
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN FOOD PRODUCTION DI HOLIDAY INN
RESORT BARUNA BALI**

By

Made Semara Yoga Dwi Dharma, NIM 2257013012

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the use of equipment in the Food Production department at Holiday Inn Resort Baruna Bali, as well as to evaluate its impact on service quality improvement. This is a descriptive qualitative study utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The findings show that the hotel has well-documented SOPs, such as the "Opening Kitchen" SOP, which provides detailed instructions on kitchen equipment usage and incorporates occupational health and safety (OHS) principles. However, the implementation of SOPs in practice is not optimal due to several constraints, including staff non-compliance, lack of routine training, weak managerial supervision, and limited resources. These issues result in decreased service quality, particularly in operational efficiency and guest interaction. The study concludes that having SOPs alone is insufficient without consistent implementation and strict supervision. Therefore, improvements in training programs, periodic evaluations, and sufficient resource allocation are essential to support effective SOP enforcement.

Keywords: *Operational Procedures, Food Production, Hotel Services, K3, Holiday Inn Resort Baruna Bali*

