



# Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* Pemeliharaan *Silverware* di *Asia Restaurant The Ritz Carlton Jakarta Mega Kuningan*

Soulтан Abdullah Munif<sup>1</sup>, Cindy Henriette Posumah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>*Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor*

Email : [sultan.munief@gmail.com](mailto:sultan.munief@gmail.com)<sup>1</sup>, [posumah.cindy27@gmail.com](mailto:posumah.cindy27@gmail.com)<sup>2</sup>

## Article Info

### Article history:

Received July 12, 2025

Revised July 18, 2025

Accepted July 27, 2025

### Keywords:

*Standard Operating Procedure,  
Silverware, Maintenance,  
Asia Restaurant, Ritz Carlton*

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) for silverware maintenance at Asia Restaurant, The Ritz-Carlton Jakarta. The research highlights the importance of silverware cleanliness and quality as a reflection of five-star hotel service professionalism. A descriptive qualitative approach was used, involving direct observation and in-depth interviews with three informants from the steward and F&B service departments. The findings show that the SOP has been well implemented, covering washing, drying, checking, and storage processes. Challenges include technical issues with the dishwasher during peak operations and interdepartmental miscommunication. Nevertheless, staff demonstrated high compliance and understanding of the SOP. Data triangulation revealed an 83.33% conformity between practice and established procedures. The study recommends routine training, equipment maintenance, and stronger departmental coordination to ensure consistent service quality.*

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



## Article Info

### Article history:

Received July 12, 2025

Revised July 18, 2025

Accepted July 27, 2025

### Kata Kunci :

*Prosedur Operasi Standar,  
Peralatan Perak,  
Pemeliharaan,  
Asia Restaurant, Ritz Carlton*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pemeliharaan silverware di Asia Restaurant, The Ritz-Carlton Jakarta. Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya kebersihan dan kualitas silverware sebagai cerminan profesionalisme layanan restoran berbintang lima. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan tiga informan dari tim steward dan F&B service. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP telah diterapkan dengan baik, mencakup tahapan pencucian, pengeringan, pengecekan, dan penyimpanan silverware. Kendala yang dihadapi meliputi gangguan teknis pada dishwasher machine saat beban kerja tinggi dan miskomunikasi antar departemen. Meskipun demikian, staf menunjukkan tingkat kepatuhan dan pemahaman SOP yang tinggi. Berdasarkan triangulasi data, tingkat kesesuaian antara praktik dan SOP mencapai 83,33%. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan berkala, perawatan peralatan, serta peningkatan koordinasi antar departemen untuk menjaga kualitas pelayanan.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



**Corresponding Author:**

Soultan Abdullah Munif

Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

E-mail: [sultan.munief@gmail.com](mailto:sultan.munief@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya permintaan akan layanan akomodasi dan kuliner yang berkualitas. Dalam industri ini, restoran yang beroperasi di dalam hotel berbintang memiliki standar tinggi dalam penyajian makanan dan minuman guna memberikan pengalaman terbaik bagi para tamu. Salah satu aspek penting dalam operasional restoran hotel adalah pemeliharaan peralatan makan, termasuk silverware, yang terdiri dari sendok, garpu, pisau, dan peralatan logam lainnya yang digunakan dalam penyajian makanan. Pemeliharaan silverware menjadi faktor krusial dalam menjaga kualitas layanan serta memastikan kepuasan pelanggan.

*Ritz Carlton* Jakarta, sebagai salah satu hotel mewah bertaraf internasional, memiliki restoran *Asia Restaurant* yang menyajikan berbagai hidangan dengan konsep buffet dan a la carte. Keberadaan *silverware* yang bersih, terawat, dan berkualitas tinggi menjadi bagian dari standar operasional yang harus dijaga guna mencerminkan nilai *hospitality* kelas dunia.

Selain itu, kebersihan dan kualitas silverware memiliki korelasi langsung dengan persepsi pelanggan terhadap kebersihan dan profesionalisme restoran. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh *National Restaurant Association* (2022), 75% pelanggan restoran mewah menyatakan bahwa kebersihan peralatan makan, termasuk silverware, merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan sebuah restoran. Oleh karena itu, penerapan standar operasional dalam pemeliharaan silverware tidak hanya berpengaruh terhadap estetika peralatan makan, tetapi juga terhadap reputasi dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Pemeliharaan *silverware* sangat berpengaruh pada kualitas industri karna jika sop pemeliharaan silverware diterapkan akan menjadi lebih baik akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan ketika pelanggan merasa puas para pelanggan akan melakukan repeat order yang akan berpengaruh pada *revenue hotel*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pemeliharaan *silverware* di *Asia Restaurant Ritz Carlton* Jakarta, termasuk metode pembersihan, sterilisasi, penyimpanan, serta pengawasan kualitas. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pemeliharaan *silverware*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan standar operasional yang lebih optimal dalam industri perhotelan, khususnya di sektor *food and beverage* (F&B) pada hotel berbintang lima.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis pemeliharaan silverware di *Ritz Carlton Jakarta Asia Restaurant*, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan prosedur pemeliharaan peralatan makan guna mendukung kualitas layanan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan tamu hotel.



## METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam karya ilmiah ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pemeliharaan *silverware* di *Asia Restaurant, The Ritz Carlton* Jakarta Mega Kuningan. Penelitian dilakukan di lokasi tersebut, dengan waktu pelaksanaan yang terbagi ke dalam beberapa tahap mulai dari penyusunan proposal, pengumpulan dan pengolahan data, hingga penyusunan laporan akhir. Sampel penelitian terdiri dari tiga informan yang dipilih secara *purposive*, yaitu dua orang *Staff Steward* dan satu *Supervisor Restaurant*. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi langsung di lapangan untuk melihat penerapan SOP secara nyata, serta wawancara mendalam untuk menggali pemahaman dan pengalaman informan terkait SOP pemeliharaan *silverware*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan temuan utama dari hasil wawancara, serta triangulasi teknik dan sumber guna memastikan validitas data melalui perbandingan antar informan dan metode. Langkah analisis mencakup penyusunan pertanyaan terstruktur, pengumpulan data melalui berbagai teknik, serta penyimpulan berdasarkan kesesuaian praktik dengan indikator SOP yang ditetapkan. Hasil dari observasi dan wawancara kemudian direkapitulasi dalam bentuk checklist dan tabel triangulasi untuk menentukan tingkat kesesuaian penerapan SOP terhadap standar operasional restoran yang berlaku.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Data Observasi

Tabel 1. Tabel Observasi Checklist Penerapan *Standard Operating Procedure* Pemeliharaan Silverware

| No. | Checklist Observation                          | Nama informan   |                 |                 | Hasil |    |
|-----|--|-----------------|-----------------|-----------------|-------|----|
|     |  | Maulana         | Rifky           | Antonius        | Yes   | No |
| 1.  | Pemilihan Siklus Pencucian                     | Dilakukan       | Dilakukan       | Dilakukan       | √     |    |
| 2.  | Pengeringan dengan Kain Microfiber             | Dilakukan       | Dilakukan       | Dilakukan       | √     |    |
| 3.  | Pengeringan Silverware Sendok, Garpu dan pisau | Dilakukan       | Dilakukan       | Dilakukan       | √     |    |
| 4.  | Ketersediaan Deterjen & Cairan Pembilas        | Dilakukan       | Tidak Dilakukan | Tidak Dilakukan |       | √  |
| 5.  | Area Penyimpanan Bersih & Kering               | Tidak Dilakukan | Tidak Dilakukan | Dilakukan       |       | √  |



|       |   |           |           |                    |               |
|-------|---|-----------|-----------|--------------------|---------------|
| 6.    | Tray<br>Penyimpanan<br>Dibersihkan<br>Berkala               | Dilakukan | Dilakukan | Dilakukan          | √             |
| 7.    | Storing<br>Silverware                                       | Dilakukan | Dilakukan | Dilakukan          | √             |
| 8.    | Apakah Sudah Di<br>lakukan<br><i>Dishwasher<br/>Machine</i> | Dilakukan | Dilakukan | Tidak<br>Dilakukan | √             |
| 9.    | Pemisahan Saat<br>Penyimpanan                               | Dilakukan | Dilakukan | Dilakukan          | √             |
| Total |   |           |           |                    | 66,66% 33,33% |

### Hasil Data Wawancara

Analisis hasil penelitian dilakukan berdasarkan wawancara terhadap tiga informan, yaitu dua orang *Staff Steward* (Maulana dan Rifky) dan satu *Supervisor Restaurant* (Antonius) di *Asia Restaurant, The Ritz-Carlton Jakarta*. Analisis ini disusun berdasarkan tema-tema yang relevan dengan tujuan penelitian, khususnya pada penerapan SOP pemeliharaan silverware. Berikut pertanyaan yang di ajukan terhadap *Department Steward* dapat di rangkum sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan SOP pemeliharaan silverware di *Asia Restaurant Ritz Carlton Jakarta*? “Menurut jawaban kedua responden yang saya wawancara keduanya menjawab harus dijalankan untuk menjaga kebersihan dan Tingkat kualitas *silverware* tersebut”.
2. Apa saja kendala yang sering bapak temui dalam proses penerapan SOP pemeliharaan silverware? “Menurut kedua responden yang saya wawancara keduanya menjawab jawaban yang terbilang sama untuk kendala yang dihadapi di lapangan yaitu pada saat pencucian *silverware* banyak, mesin mengalami *Trouble* seperti *conveyor* pada mesin berhenti bergerak”.
3. Bagaimana prosedur standar yang dilakukan untuk sterilisasi *silverware* sebelum disimpan? “ Jawaban kedua responden dapat disimpulkan bahwa di polish/mengeringkan oleh kain *microfiber* setelah itu di tata di cambro lalu setelah itu di simpan di *store*”.
4. Bagaimana bapak mengetahui bahwa *silverware* sudah bersih dan siap digunakan kembali? “ Dari jawaban kedua responden sama sama menjawab setelah melalui proses pencucian dan pengeringan di cek kembali apakah masih kotor atau tidak”.
5. Bagaimana alur kerja Anda dari menerima *silverware* kotor hingga menyimpannya kembali? “Keduanya menjawab bahwa langkah awal kita menyediakan cambro untuk menaruh *silverware* kotor yang dibawa oleh *service*, lalu setelah cambro terisi penuh oleh silverware kotor kita langsung proses pembersihan dengan *dishwaser machine* sesuai standar”.
6. Apakah anda menggunakan alat khusus atau bahan kimia tertentu dalam mencuci *silverware*? “ Dapat disimpulkan dari kedua jawaban responden bahwa menggunakan



mesin *Dishwasher Machine* untuk mencuci *silverware*, untuk bahan kimia kita menggunakan chemical bubuk dan cair”.

7. Bagaimana cara Anda menghindari goresan atau kerusakan pada *silverware* saat mencuci? “ Menurut kedua jawaban responden untuk menghindari goresan dan kerusakan dengan tidak mencampur *silverware* dengan barang tajam dan mencuci dengan menggunakan tray khusus”.
8. Bagaimana proses pengecekan akhir sebelum *silverware* diserahkan ke bagian *service*? “ Dari jawaban kedua responden saya dapat disimpulkan *silverware* dicek kembali apakah masih ada noda dan bau, lalu setelah dicek di polish hingga kering dan disusun di divider atau orang *service* ambil langsung”.
9. Menurut Anda, apa kendala yang sering muncul dalam koordinasi antara bagian *service* dan *steward* terkait penggunaan *silverware*? “Hasil dari pertanyaan kedua responden menjawab hal yang sama bahwa pada saat pencucian *silverware* sedang banyak, terkadang mesin mengalami masalah atau kerusakan seperti *conveyor* mesin yang macet atau stuck mengakibatkan para *Staff Steward* harus ikut mencuci ke outlet lain, itulah akibatnya keterlambatan untuk sampai ke *Asia Restaurant*”.

Lalu selanjutnya pertanyaan yang di ajukan terhadap *F&B Service* ada 3 pertanyaan dapat dirangkum sebagai berikut :

1. Pernahkah anda mengalami kekurangan peralatan *silverware*? Bagaimana cara mengatasinya? “Pernah terjadi kekurangan *silverware*, terutama saat restoran *Full Booking*. Untuk mengatasinya biasanya kita segera berkoordinasi dengan tim *steward* untuk mempercepat proses pencucian dan menyiapkan cadangan *silverware* dari Gudang penyimpanan”.
2. Bagaimana anda memastikan bahwa *silverware* yang disajikan sudah melalui proses pemeliharaan sesuai standar? “ Sebelum dibawa kedepan untuk di gunakan tamu biasanya kita memastikan *silverware* tersebut dalam keadaan bersih dan tidak berbau sesuai SOP”.
3. Menurut Anda, apa kendala yang sering muncul dalam koordinasi antara bagian *service* dan *steward* terkait penggunaan *silverware*? “Keterlambatan pencucian *silverware* saat keadaan restoran sedang ramai serta adanya miss communication seperti tim *steward* tidak menginformasikan bahwa proses pencucian *silverware* terlambat karena volume cucian menumpuk. Akibatnya, tim *service* tetap mengira *silverware* siap pakai, padahal belum tersedia, sehingga pelayanan ke tamu jadi terganggu”.

**Triangulasi**

Pada tahap ini, dilakukan triangulasi untuk memvaliditaskan data observasi dan wawancara beserta hasilnya. Berikut adalah table triangulasi:

Tabel 4. Triangulasi Wawancara

| NO | Wawancara | Kesuaian        |                 | Hasil |       |
|----|-----------|-----------------|-----------------|-------|-------|
|    |           | Hasil Wawancara | Hasil Observasi | Ya    | Tidak |



|   |  |        |   |   |
|---|--|--------|---|---|
| 1 | Bagaimana penerapan SOP pemeliharaan <i>silverware</i> di Asia Restaurant Ritz Carlton Jakarta?      | Sesuai | Sesuai, ada di <i>point wawancara a Staff Steward nomor 1</i>       | √ |
| 2 | Apa saja kendala yang sering bapak temui dalam proses penerapan SOP pemeliharaan <i>silverware</i> ? | Sesuai | Sesuai, ada di <i>point wawancara Staff Steward nomor 2</i>         | √ |
| 3 | Bagaimana prosedur standar yang dilakukan untuk sterilisasi <i>silverware</i> sebelum disimpan?      | Sesuai | Tidak Sesuai, ada di <i>point wawancara Staff Steward nomor 3</i>   | √ |
| 4 | Bagaimana bapak mengetahui bahwa <i>silverware</i> sudah bersih dan siap digunakan kembali?          | Sesuai | Tidak Sesuai, ada di <i>point wawancara Staff Steward nomor 4</i>   | √ |
| 5 | Bagaimana alur kerja Anda dari menerima <i>silverware</i> kotor hingga menyimpannya kembali?         | Sesuai | Tidak Sesuai, ada di <i>point wawancara a Staff Steward nomor 5</i> | √ |
| 6 | Apakah anda menggunakan alat khusus atau bahan kimia tertentu dalam mencuci <i>silverware</i> ?      | Sesuai | Sesuai, ada di <i>point wawancara a Staff Steward nomor 6</i>       | √ |



|              |  |              |  |         |
|--------------|--|--------------|--|---------|
| 7            | Bagaimana cara Anda menghindari goresan atau kerusakan pada <i>silverware</i> saat mencuci?  | Tidak Sesuai | Tidak Sesuai, ada di <i>point</i> wawancara <i>Staff Steward</i> nomor 7         | √       |
| 8            | Bagaimana proses pengecekan akhir sebelum <i>silverware</i> diserahkan ke bagian <i>service</i> ?  | Sesuai       | Sesuai, ada di <i>point</i> wawancara <i>Staff Steward</i> nomor 8               | √       |
| 9            | Menurut Anda, apa kendala yang sering muncul dalam koordinasi antara bagian <i>service</i> dan <i>steward</i> terkait penggunaan <i>silverware</i> ? | Sesuai       | Sesuai, ada di <i>point</i> wawancara <i>a Staff Steward</i> nomor 9             | √       |
| 10           | Pernahkah anda mengalami kekurangan peralatan <i>silverware</i> ? Bagaimana cara mengatasinya?   | Tidak Sesuai | Tidak Sesuai, ada di <i>point</i> wawancara <i>Supervisor Restaurant</i> nomor 1 | √       |
| 11           | Bagaimana anda memastikan bahwa <i>silverware</i> yang disajikan sudah melalui proses pemeliharaan sesuai standar?                                   | Sesuai       | Sesuai, ada di <i>point</i> wawancara <i>Supervisor Restaurant</i> nomor 2       | √       |
| 12           | Menurut Anda, apa kendala yang sering muncul dalam koordinasi antara bagian <i>service</i> dan <i>steward</i> terkait penggunaan <i>silverware</i> ? | Sesuai       | Sesuai, ada di <i>point</i> wawancara <i>Supervisor Restaurant</i> nomor 12      | √       |
| <b>Total</b> |  |              |  | 83% 17% |



## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan *Standard Operating Procedure* dalam pemeliharaan *Silverware* di Asia Restaurant, *The Ritz Carlton* Jakarta Mega Kuningan, diketahui bahwa pelaksanaan SOP telah diterapkan secara menyeluruh dan cukup konsisten oleh tim steward serta *F&B Service*. Pemahaman staf terhadap pentingnya SOP terbukti baik, ditandai dengan pelaksanaan prosedur yang meliputi pencucian, pengeringan, pengecekan kebersihan, hingga penyimpanan *silverware* dengan mengikuti standar yang telah ditetapkan. Proses ini mencerminkan keseriusan manajemen dalam menjaga kualitas peralatan makan yang menjadi representasi langsung dari layanan restoran berbintang lima.

Meski demikian, penelitian ini juga mengungkap beberapa kendala teknis dan operasional yang masih dihadapi di lapangan. Salah satu masalah utama adalah gangguan pada mesin pencuci (*dishwasher machine*), khususnya saat beban kerja meningkat, seperti ketika volume *silverware* sangat banyak dalam waktu singkat. Gangguan teknis seperti conveyor mesin yang macet menyebabkan keterlambatan proses pencucian. Selain itu, ditemukan pula tantangan dalam hal koordinasi antar departemen, seperti adanya miskomunikasi antara bagian Steward dan Service, yang kerap mengakibatkan keterlambatan pengiriman peralatan bersih ke area operasional.

Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa staf memiliki kesadaran untuk segera mengambil langkah solusi, seperti melaporkan kekurangan peralatan kepada Supervisor dan memanfaatkan cadangan dari storage. Prosedur seperti pengecekan akhir, penggunaan bahan kimia khusus, hingga teknik polishing dengan kain microfiber telah dilakukan sesuai dengan SOP, yang menunjukkan bahwa staf memiliki komitmen terhadap mutu pelayanan. Kendati demikian, untuk menjaga standar yang sudah baik ini tetap konsisten, diperlukan evaluasi berkala serta pelatihan rutin, terutama bagi staf baru atau ketika terjadi perubahan dalam prosedur kerja.

Dari segi validitas data, penggunaan triangulasi sumber dan teknik menunjukkan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya. Hasil triangulasi menunjukkan bahwa sebanyak 83,33% data wawancara sesuai dengan praktik di lapangan. Angka ini diperoleh dari total 12 butir pertanyaan yang diajukan kepada para informan, di mana 10 pertanyaan dijawab sesuai dengan prosedur yang berlaku ( $10 \div 12 \times 100 = 83,33\%$ ), sementara 2 pertanyaan atau 16,67% belum sesuai dan menunjukkan adanya kendala atau penyimpangan dalam pelaksanaan., ruang untuk perbaikan tetap ada, khususnya pada aspek teknis seperti perawatan mesin, serta aspek manajerial dalam peningkatan komunikasi dan koordinasi lintas departemen. Dengan perbaikan pada titik-titik ini, kualitas pelayanan di Asia Restaurant dapat terus ditingkatkan dan mampu menjaga kepuasan pelanggan secara maksimal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pemeliharaan *silverware* di Asia Restaurant, *The Ritz-Carlton* Jakarta Mega Kuningan, dapat disimpulkan bahwa secara umum SOP telah dijalankan dengan baik oleh 2 informan departemen Steward dan 1 informan Supervisor Restaurant. Proses



pemeliharaan mencakup kegiatan pencucian, pengeringan, pengecekan, hingga penyimpanan *silverware* secara sistematis dan sesuai standar hotel bintang lima. Penerapan SOP dilakukan dengan tingkat kepatuhan yang tinggi, yang terlihat dari konsistensi pelaksanaan tugas oleh karyawan. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan di lapangan, antara lain gangguan teknis pada mesin pencuci saat volume pekerjaan tinggi serta kendala komunikasi antara bagian *steward* dan *service*. Hasil triangulasi data menunjukkan bahwa 83% dari praktik di lapangan sesuai dengan SOP yang ditetapkan, dan hasil tabel checklist observasi menunjukkan persentase yang telah dilakukan mendapatkan angka 66,66%, dan yang tidak dilakukan mendapatkan angka 33,33%, mengindikasikan bahwa meskipun implementasi SOP sudah cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan terutama pada aspek teknis dan manajerial. Penelitian ini secara langsung menjawab tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi pelaksanaan SOP, mengidentifikasi hambatan, serta memberikan rekomendasi terhadap penerapan SOP pemeliharaan *silverware* yang lebih optimal.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ayu, I., Padma, P., Wahyuni, S., Putu, I., & Parma, G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *JMPP*, 3(1).
- Ayuastika, R., & Chair, I. M. (n.d.). Penerapan Sop Steward Pada Operasional Banquet Di Hotel Le Meridien Jakarta. <http://jkpbp.ppj.unp.ac.id/>
- Br Barus, A., Sitorus, S., & Eki Nurlija Nababan, F. (n.d.). Penanganan Hygiene Sanitasi Dalam Menyediakan Peralatan Makan Dan Minum Serta Perlengkapan Banquet Di Hotel Emerald Garden Internasional Medan. 2723–8121. <https://doi.org/10.54209/jasmien>
- S., Alfansyur, A., & Artikel, R. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik Info Artikel Abstrak. 5(2), 146–150. <https://doi.org/10.31764/historis.vXiY.3432>
- Gerard Rosenhart Akademi Pariwisata Pertiwi Jl Dewi Sartika Kav, F., & Tmur, J. (2017). Pentingnya Perlengkapan Kerja Sesuai Standart Operasional Procedure Di Food And Beverage Room Service Terhadap Produktivitas Hotel Aston Marina. In *Jurnal Pesona Hospitality* (Vol. 10, Issue 2).
- Maya, I., & Hadi, A. (2023). Analisis penerapan Standard Operating Procedure (SOP) sanitasi peralatan makan dengan angka kuman di Instalasi Gizi RSUD Meuraxa Banda Aceh. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 4(2), 134. <https://doi.org/10.30867/gikes.v4i2.1076>
- Oleh. (2021). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Bengkel Auto Dakar Ponorogo Skripsi.
- Putu, N., Dewi, I. S., Arun, A. A. A., & Arianty, S. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kinerja Pramusaji Implementation of Standard Operating Procedures to Improve Waiter Performance. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(1), 165–184. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1>
- Sangari, F., Lumare, M. A., Ellen Tuwaidan, A., Sambeka, V. L., Studi, P. D., & Negeri Manado, P. (n.d.). Analisis Kinerja Steward Dalam Proses Maintenance Equipment Pada Food And Beverage Service Yuan Garden Hotel Jakarta.



Teffa, O., Laurina, Q., & Tirtadidjaja, A. (n.d.). Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention Di Restaurant Joongla, Bandung. Cetak) Journal of Innovation Research and Knowledge, 4(3).