

Kajian Penerapan Standar Operasional Prosedur Pembuatan dan Penyajian Pasta Aglio e Olio di Hotel Lido

Risma Rosita^{a,1}, Sekti Rahardjo^{b,2}

^a Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Jl. Curug Mekar No. 17 Yasmin, Bogor, 16113, Indonesia

¹ rismarosita67@gmail.com*, ² sektirahardjo@gmail.com

*Penulis Korespondensi

ABSTRACT

This research is based on guest complaints that the author found from hotel guest comments and social media on the aglio e olio pasta dish at the Lido Lake Resort by MNC hotel. The complaint shows guest dissatisfaction with the aglio e olio pasta dish. The purpose of this study was to examine the implementation of the SOP (Standard Operating Procedure) for making and serving aglio e olio pasta. Explaining the factors of obstacles faced in implementing the standard operating procedure for making and serving aglio e olio pasta in the hot kitchen. In a standard operating procedure, the standard recipe is usually included as part of the kitchen operation to ensure that all kitchen staff follow the same standard recipe and produce consistent products. This research was conducted using qualitative methods with observation, interview and documentation data collection techniques. The results of the study concluded that the study of the SOP for making and serving aglio e olio pasta at the commis in the hot kitchen of the Lido hotel was not fully implemented properly. Four constraints were found in implementing the SOP for making and serving aglio e olio pasta. From the results of this study, it is expected that there will be implementation of supervision or control to ensure that every kitchen staff complies with the SOP in addition to the implementation of a continuous training program.

Keywords: Implementation, kitchen, pasta, study, standard operating procedure

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan komplain tamu yang penulis temukan dari *guest comment* hotel dan sosial media pada hidangan pasta aglio e olio di Hotel Lido Lake Resort by MNC. Komplain tersebut menunjukkan ketidakpuasan tamu terhadap hidangan pasta aglio e olio. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengkaji penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) pembuatan dan penyajian pasta aglio e olio. Menerangkan faktor-faktor kendala apa saja yang dihadapi dalam melaksanakan standar operasional prosedur pembuatan dan penyajian pasta aglio e olio di *hot kitchen*. Dalam sebuah standar operasional prosedur standar resep biasanya disertakan sebagai salah satu bagian dari operasional dapur guna memastikan seluruh staf dapur mengikuti resep standar yang sama dan menghasilkan produk yang konsisten. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian yang didapatkan disimpulkan bahwa kajian SOP pembuatan dan penyajian pasta aglio e olio pada *commis* di *hot kitchen* Hotel Lido tidak sepenuhnya terlaksanakan dengan baik. Ditemukan empat faktor kendala yang dihadapi dalam menjalankan SOP pembuatan dan penyajian pasta aglio e olio. Dari hasil penelitian ini diharapkan adanya implementasi pengawasan atau kontrol untuk memastikan setiap staf dapur mematuhi SOP selain itu diharapkan adanya penerapan program pelatihan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Dapur, kajian, pasta, penerapan, standar prosedur operasional

1. Pendahuluan

Hotel merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dan menyediakan pelayanan baik berupa makanan, minuman atau fasilitas kamar *Food and beverage* merupakan departemen yang berada di hotel (Utama, 2015). *Food and beverage departement* sangat diperlukan oleh industri hotel, untuk memberikan jasa dan pelayanan berupa makanan dan minuman yang dibutuhkan tamu.

Food and beverage dalam melaksanakan tugasnya dibagi menjadi dua, yaitu *food and beverage product* dan *service*. Menurut Farrah & Ananda (2022) *Food and beverage product* atau *kitchen department* merupakan *department* yang bertugas dan bertanggung jawab mengolah atau memproduksi makanan sedangkan menurut Bissar (2022) *Food and Beverage product* memiliki tugas membuat dan menyajikan makanan.

Food and Beverage product di Hotel Lido Lake Resort by MNC, berdasarkan data penulis memiliki beberapa *section*, yaitu *hot kitchen*, *cold kitchen*, *pastry*, *butcher* dan juga *steward*. Setiap *section* memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Berdasarkan sumber data Hotel Lido Lake Resort by MNC tahun 2024 struktur organisasi *kitchen department* dari jabatan tertinggi sampai terendah yaitu: *Head chef*, *CDP*(*Chef De Partie*), *commis* terakhir *cook helper*.

Seluruh staf dapur tentu harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya serta mengetahui sistem atau tata cara dalam bekerja. Para staf pasti mengetahui hal ini karena sudah tercantum dan tertulis dalam dokumen yang biasa kita ketahui dengan istilah SOP (*Standard Operating Procedure*). Terdapat beberapa hal penunjang kelancaran dalam pembuatan produk makanan di *kitchen*, salah satunya dengan mengikuti SOP pembuatan dan penyajian makanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Standar operasional prosedur juga dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja staf (Wahyuni & Parma, 2020).

Standard recipe yang dimiliki oleh *kitchen* Hotel Lido Lake Resort by MNC dibuat oleh kepala dapur yang merupakan bagian dari SOP (*Standard Operating Procedure*) yang memberikan detail mengenai bahan bahan yang digunakan, takaran, dan langkah langkah spesifik untuk menyiapkan makanan. Penulis memiliki pengalaman ketika *on the job training* bahwa dalam penyajian pasta *aglio e olio* di *hot kitchen*, terkadang terdapat perbedaan yang dilakukan oleh *executive chef* (kepala dapur) dan *commis*, yang menghasilkan penampilan produk yang berbeda seperti pada gambar 1.1. dan 1.2.



Gambar 1.1 *aglio e olio* oleh executive chef
Sumber: executive chef



Gambar 1.2 *aglio e olio* oleh commis
Sumber: dokumen pribadi

Commis memiliki tugas melakukan proses persiapan makanan dan produksi sesuai *Standard Operational Procedure* (SOP) menurut Saragih (2024) didalam pengendalian kualitas produk mencakup upaya untuk memastikan produk dan layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh suatu perusahaan.

Perbedaan tersebut dapat terjadi karena *commis* tidak menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) sehingga dapat menyebabkan *complain* tamu yang dapat menurunkan

reputasi hotel. *Complain* salah satu tamu pada tanggal 06 september 2024, pukul 16:27 WIB yang mengatakan rasa pasta *aglio e olio* kurang enak dan berbeda seperti biasanya.

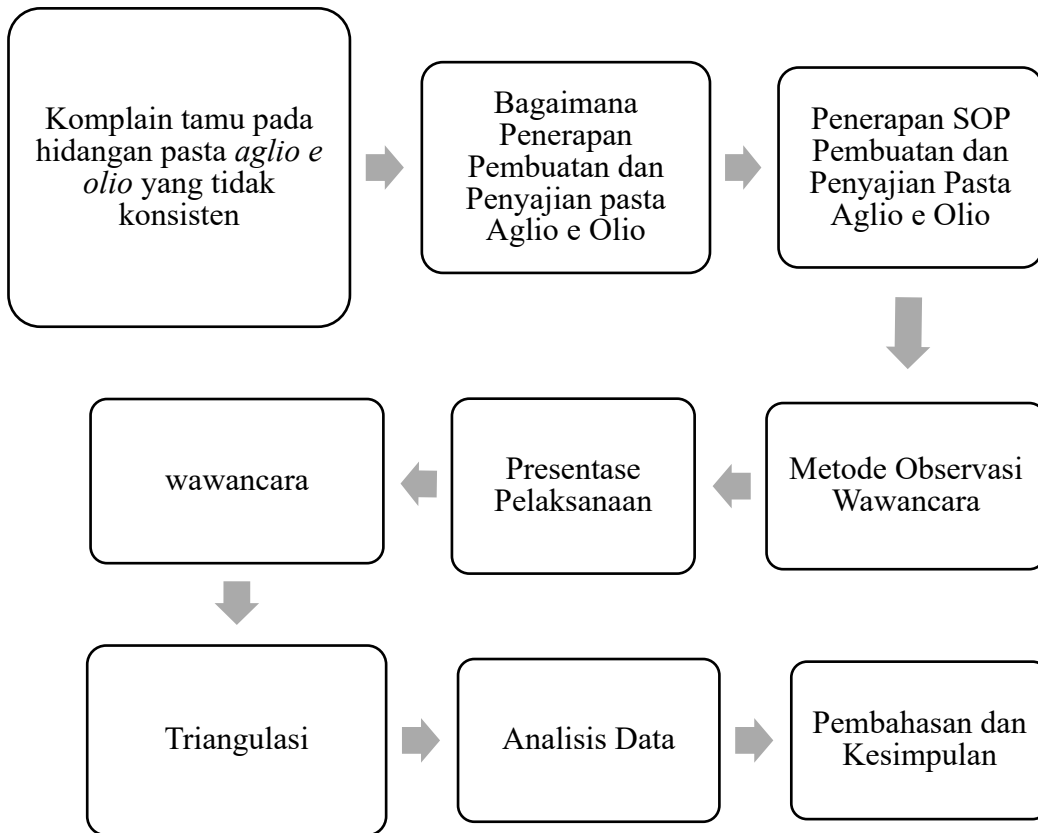
Perbedaan penyajian dan rasa itu menunjukkan tidak konsistennya produk yang dihasilkan. Menurut jurnal penelitian fauzzia(2022) ketidakkonsistenan makanan dapat dihindari karena adanya SOP. Kualitas produk makanan adalah keunggulan makanan mencakup rasa, tekstur, bentuk, ukuran dan konsistensi. Di dalam kekonsistensi kualitas makanan biasanya diatur oleh standar resep, standar resep adalah keseluruhan instruksi atau cara dalam pembuatan dan penyajian makanan (Widyastuti et al., 2018). Penerapan standar operasional prosedur dalam pengolahan makanan sangat penting di dalam suatu perusahaan hal ini dibuktikan dari banyak penelitian terdahulu yang meneliti tentang pentingnya penerapan standar operasional prosedur dalam pengolahan makanan. Penelitian terdahulu tersebut, diantaranya sebagai berikut: (Wahyuni & Octavy, 2023) tentang standar pengolahan macaron, (Ngurah et al., 2020) tentang implementasi resep dalam menjaga konsistensi kualitas makanan, (Vinaya et al., 2021) tentang penerapan standar resep pastry, (Maulidina & Sulistyani, 2016) tentang penerapan standar resep salad.

Kurangnya penerapan standar operasional prosedur pembuatan dan penyajian makanan pada *commis* menjadi salah satu penyebab utama ketidakkonsistenan produk. Beberapa penelitian telah melakukan penelitian dan berfokus pada pentingnya penerapan SOP sebagai contoh penelitian ditempat lain yang ditulis oleh Nazilatul et al (2024) hasil dari penelitian menyimpulkan terdapat beberapa SOP yang belum sepenuhnya diterapkan oleh staf. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Irianto et al (2023) hasil dari penelitian yang di dapat adalah masih belum konsistennya *Standard recipe* di *kitchen* hotel dilihat dari penyajian tampilan makanan, rasa, tekstur, dan peran *executive chef* terhadap standar resep.

Dari keterbatasan tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengkaji penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) serta menerangkan faktor-faktor atau kendala yang dihadapi oleh *commis* dalam proses pembuatan dan penyajian pasta *aglio e olio* di *hot kitchen* Hotel Lido Lake Resort by MNC Bogor.

Penelitian ini diharapkan adanya implementasi pengawasan atau kontrol untuk memastikan setiap staf dapur mematuhi SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam pembuatan dan penyajian pasta *aglio e olio*. Selain itu diharapkan adanya penerapan program pelatihan yang berkelanjutan di *kitchen* hotel Lido Lake Resort by MNC tentang pembuatan dan penyajian makanan khususnya pasta *aglio e olio* agar hasil produk tetap konsisten.

Proses dalam penelitian ini dapat digambarkan melalui kerangka berfikir konseptual untuk mempermudah para pembaca guna mengetahui dimensi yang akan diteliti dan aspek apa yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan berdasarkan permasalahan yang peneliti temukan, berupa *komplain* tamu dari *guest comment* dan sosial media pada hidangan pasta *aglio e olio* di hotel Lido Lake Resort by MNC. Adapun kerangka berfikir dari peneliti adalah sebagai berikut:



Gambar 1.3 Kerangka Berfikir
Sumber data: Olah data penulis 2024

2. Metode Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Hotel Lido Lake Resort by MNC Bogor terletak di Jl. Raya Bogor - Sukabumi No.KM, Watesjaya, Cigombong, Bogor, Jawa Barat. Penelitian ini dilaksanakan pada September 2024 sampai dengan bulan Januari 2025.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Observasi dilakukan dengan metode observasi partisipatif menggunakan *checklist* di mana peneliti mengamati sekaligus ikut serta dalam proses kerja. Selain itu, wawancara dilakukan terhadap enam informan yang terdiri dari bapak Asep Saepudin sebagai *executive chef*, bapak Rizky sebagai *chef de partie*, bapak Pandoyo, bapak Toni, dan bapak Hermanto sebagai *commis*, bapak Azis sebagai *cook helper*.

Data yang diperoleh melalui observasi akan diolah dengan perhitungan presentase pelaksanaan. Analisis data wawancara menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari beberapa tahapan yaitu reduksi data dilakukan dengan cara merangkum, memilih hal pokok, memfokuskan pada aspek yang penting untuk penelitian. Data direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas agar lebih mudah dipahami setelah direduksi dilakukan penyajian data dilakukan dengan cara menyusun data yang telah direduksi dan dianalisis kedalam

bentuk tabel selanjutnya data diverifikasi untuk memastikan data yang dikumpulkan benar dan akurat serta memperbaiki jika ada kesalahan yang ditemukan.

Teknik analisis validasi data wawancara menggunakan triangulasi sumber menurut Sugiyono (2022) triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber berbeda dengan data yang sama. Peneliti mendapatkan data melalui wawancara mendalam dari sumber informasi yang berbeda beda.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Observasi

Hasil pengumpulan data observasi dilakukan menggunakan observasi *checklist* pada 10 butir item SOP (*Standard Operating Procedure*) yang dimiliki oleh *kitchen* hotel Lido Lake Resort by MNC.

Dalam pembuatan dan penyajian pasta *aglio o elio* disajikan dengan perhitungan presentase pelaksanaan. Dilakukan sebanyak 10 kali observasi pada 10 butir item SOP seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Observasi *Checklist Commis 1, 2 dan 3*

SOP	Commis 1			Commis 2			Commis 3		
	Jumlah observasi	Butir SOP (%)	Kategori	Jumlah observasi	Butir SOP (%)	Kategori	Jumlah observasi	Butir SOP (%)	Kategori
1	9	90%	Sering Dilakukan	9	90%	Sering Dilakukan	9	90%	Sering Dilakukan
2	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan
3	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan
4	9	90%	Sering Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan	8	80%	Sering Dilakukan
5	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan
6	8	80%	Sering Dilakukan	6	60%	Kadang – kadang Dilakukan	5	50%	Kadang – kadang Dilakukan
7	3	30%	Jarang Dilakukan	2	20%	Jarang Dilakukan	2	20%	Jarang Dilakukan
8	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan
9	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan	10	100%	Selalu Dilakukan
10	8	80%	Sering Dilakukan	8	80%	Sering Dilakukan	8	80%	Sering Dilakukan
Kategorisasi (%)									
0 = Tidak Dilakukan				67-99 = Sering Dilakukan					
1-33 = Jarang Dilakukan				100 = selalu Dilakukan					
34-66 = Kadang-Kadang Dilakukan									

Tabel 2. Hasil Observasi *Checklist Commis 1, 2 dan 3*

		<i>Commis</i> 1	<i>Commis</i> 2	<i>Commis</i> 3	Jumlah	presentase	Kategori
SOP	1	1	1	1	3	100%	Pertahankan
	2	1	1	1	3	100%	Pertahankan
	3	1	1	1	3	100%	Pertahankan
	4	1	1	1	3	100%	Pertahankan
	5	1	1	1	3	100%	Pertahankan
	6	1	0	0	1	33%	Perbaiki
	7	0	0	0	0	0%	Perbaiki
	8	1	1	1	3	100%	Pertahankan
	9	1	1	1	3	100%	Pertahankan
	10	1	1	1	3	100%	Pertahankan

Kategorisasi (%)

0-33 = Perbaiki

34-66 = Tingkatkan







67-100 = Pertahankan

Pada tabel pertama, penulis telah melakukan observasi *checklist* sebanyak sepuluh kali pada *commis* 1, 2, dan 3. Berdasarkan tabel tersebut, *Commis* 1 yang bernama bapak Pandoyo hasil observasi *checklist* ditemukan langkah-langkah pembuatan dengan presentase pelaksanaan 30% terdapat pada poin 7 sehingga berada dikategorisasi jarang dilakukan. Pada *commis* 2 yang bernama bapak Toni hasil observasi *checklist* ditemukan langkah-langkah pembuatan dengan presentase pelaksanaan 60% dan 20% terdapat pada poin 6 dan 7. Poin 6 berada dikategorisasi kadang- kadang dilakukan, poin 7 berada dikategorisasi jarang dilakukan. pada *commis* 3 yang bernama bapak Hermanto hasil observasi *checklist* ditemukan langkah- langkah pembuatan dengan presentase pelaksanaan 50% dan 20% terdapat pada poin 6 dan 7. Poin 6 berada dikategorisasi kadang- kadang dilakukan, poin 7 berada dikategorisasi jarang dilakukan.

Selanjutnya pada tabel kedua, penilaian 1 dan 0 berdasarkan kategorisasi setiap item SOP dari subjek yang di observasi (*commis*), dengan kategorisasi: selalu, sering, dan kadang-kadang. Selalu dan sering mendapatkan nilai 1. Sehingga dapat diketahui berdasarkan tabel 2 pada poin pelaksanaan SOP ke 6 dan 7 berada dikategori perbaiki.

Ketika melakukan observasi peneliti mendapatkan foto berupa gambar penyajian pasta *aglio e olio*. Berikut gambar perbandingan penyajian pasta *aglio e olio* yang dilakukan oleh *commis*:

Tabel 3. Perbandingan penyajian pasta *aglio e olio* *Commis* 1, 2 dan 3

<i>Commis</i>	Gambar Penyajian sesuai SOP	Penyajian yang tidak sesuai dengan SOP	Keterangan
<i>Commis</i> 1			Tidak menggunakan <i>parsley</i> dan basil <i>chop</i>
<i>Commis</i> 2			tidak menggunakan <i>parsley</i> , basil <i>chop</i> dan black olive
<i>Commis</i> 3			tidak menggunakan <i>parsley</i> dan basil <i>chop</i> tapi menggunakan <i>parsley</i> sebagai <i>garnish</i>

Data dokumentasi pada tabel 3 perbandingan penyajian pasta *aglio e olio* yang dilakukan oleh ketiga *commis* menunjukkan penyajian tidak memakai *chop parsley*, basil, *black olive*, ditemukan juga *parsley* yang hanya dijadikan *garnish* tanpa di *chop*. Peneliti melakukan perbandingan pada hasil penyajian yang dilakukan oleh *commis* 1, 2, dan 3, hal itu menunjukkan pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) pembuatan dan penyajian pasta *aglio e olio* oleh *commis* tidak sepenuhnya terlaksanakan dengan baik.

3.2.Triangulasi

Peneliti melakukan olah data lanjutan untuk poin 6 dan 7 pada wawancara lebih mendalam. Hasil wawancara dirangkum dalam bentuk triangulasi. Triangulasi Sumber dilakukan dengan cara perbandingan data kepada 3 sumber data berbeda, dengan hasil pengumpulan data yang sama, melalui pengumpulan data dengan teknik wawancara. Tiga sumber data yang berbeda terdiri dari Informan kunci *executive chef*, Informan utama *commis* 1,2,3, dan Informan pendukung *CDP, cook helper* sebagai berikut:

Tabel 4. Triangulasi Sumber 1

Pertanyaan: Apa yang menyebabkan pasta *aglio e olio* memiliki rasa dan penyajian yang berbeda beda ?

No	Nama dan Jabatan	Jawaban
1	Nama : Asep Saepudin Jabatan : <i>Executive chef</i>	ada beberapa bahan yang mungkin tidak tersedia dan yang pasti disini masih belum ada <i>section a la carte</i> atau yang memonitoring <i>section a la carte</i> .
2	Nama : Pandoyo(1) Jabatan : <i>Commis</i>	dari penyajiannya itu seperti memberikan <i>salt and pepper</i> terkadang berbeda beda.

No	Nama dan Jabatan	Jawaban
	Nama : Toni M (2) Jabatan : <i>Commis</i>	karena walupun bumbunya tidak macam macam tetapi beda orang pasti beda rasa yah.
	Nama: Hermanto(3) Jabatan: <i>Commis</i>	karena tidak menerapkan standar itu dan dalam keadaan sibuk kita membuat seingatnya kita saja.
3	Nama : Rizky Mahardika Jabatan : <i>CDP</i>	karena kita kan metode masak nya itu <i>parsley</i> dan basil dimasak mungkin karena tidak memasukan bahan tersebut sehingga aroma dan rasanya berbeda.
	Nama: Azis Jabatan: <i>Cook helper</i>	karena tidak menggunakan standar resep SOP yang telah ditetapkan dan kamungkinan lupa atau dalam kondisi sibuk jadi terburu buru.

Tabel 5 Triangulasi Sumber 2

Pertanyaan : Mengapa *black olive*, *chop parsley* dan basil jarang digunakan dalam pembuatan pasta *aglio e olio*?

No	Nama dan Jabatan	Jawaban
1	Nama : Asep Saepudin Jabatan : <i>Executive chef</i>	karena tidak konsisten staf yang <i>handle a la carte</i> jadi masih kurang fokus terhadap apa yang dia buat.
2	Nama : Pandoyo(1) Jabatan : <i>commis</i>	dari pihak <i>supplier</i> nya tidak ada dan dalam keadaan kosong.
	Nama : Toni M (2) Jabatan : <i>Commis</i>	terkadang barang nya sudah dipesan tetapi tidak ada, jika bahan nya adapun dalam keadaan sibuk sekali jadi terlupakan
	Nama: Hermanto(3) Jabatan: <i>Commis</i>	terkadang stoknya tidak ada dan terkadang saya juga lupa namanya juga manusia yah, manusiawi
3	Nama : Rizky Mahardika Jabatan : <i>CDP</i>	karena si basil dan <i>parsley</i> tidak bertahan lama dan mudah busuk dan <i>supplier</i> -nya tidak tepat waktu mungkin jarak yang agak jauh.
	Nama: Azis Jabatan: <i>Cook helper</i>	Itu tadi terkadang bahan tersebut tidak dikirim oleh <i>supplier</i> atau kosong

Tabel 6 Triangulasi Sumber 3

Pertanyaan: Bagaimana penggunaan *parsley* dan basil?

No	Nama dan Jabatan	Jawaban
1	Nama : Asep Saepudin Jabatan : <i>Executive chef</i>	Di- <i>chop</i> dengan <i>parsley</i>
2	Nama : Pandoyo (1) Jabatan : <i>commis</i>	untuk <i>garnish</i> jadi tidak di- <i>chop</i> yah tapi terkadang di masak di- <i>chop</i> sesuai permintaan tamu
	Nama : Toni M (2) Jabatan : <i>Commis</i>	kalo untuk basil ketika aglionya sudah <i>ready</i> itu sebagai <i>garnish</i> aja digoreng ditaro diatas, dan untuk <i>parsley</i> itu di <i>chop</i> lalu di <i>sauted</i>
	Nama: Hermanto (3) Jabatan: <i>Commis</i>	terkadang saya <i>chop</i> namun jika orderan banyak dan <i>kitchen</i> sibuk sekali saya lupa memasukannya biasanya nya saya klo lupa seperti itu suka dibikin <i>garnish</i> saja
3	Nama : Rizky Mahardika Jabatan : <i>CDP</i>	untuk basil dan <i>parsley</i> nya di- <i>chop</i> dimasak bersamaan dan untuk <i>garnish</i> nya diberikan taburan sedikit diatasnya
	Nama: Azis Jabatan: <i>Cook helper</i>	itu di <i>chop</i> dan dimasak biasanya

Hasil observasi, wawancara dan triangulasi yang dilakukan oleh penulis dalam penerapan standar resep, merupakan cara yang digunakan perusahaan agar menghasilkan suatu produk yang konsisten atau sama di dalam setiap produk yang dihasilkan. Seorang *commis* yang bertanggung jawab pada pembuatan pesanan pasta *aglio e olio*, berperan penting dalam penerapan standar resep ini, dengan adanya penerapan standar resep tersebut karyawan akan memiliki pedoman dalam pembuatan pasta *aglio e olio* agar sesuai dengan standar perusahaan yang telah ditetapkan.

Hotel Lido Lake Resort by MNC memiliki standar resep yang telah dibuat oleh *executive chef* untuk pembuatan pasta *aglio e olio*. Hasil olah data observasi Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) tidak sepenuhnya terlaksanakan dengan baik, terdapat dua poin pelaksanaan SOP ke- 6 dan ke -7 yang membutuhkan perbaikan, dengan persentase pelaksanaan 33% dan 0% di dalam pelaksanaannya. Di dalam pelaksanaannya temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irianto et al (2023) mengenai penerapan SOP pembuatan dan penyajian makanan di industri perhotelan dimana ia menemukan bahwa kendala utama penerapan SOP kurangnya pengawasan dan lemahnya pemahaman staf dalam mengikuti standar resep.

Penulis telah melakukan analisis data dengan metode triangulasi. Pada tabel 4 dan 5, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa bahan yang tidak digunakan. Data hasil triangulasi menunjukkan bahwa terdapat beberapa bahan yang tidak digunakan karena lupa yang menyebabkan produk yang dihasilkan tidak sesuai standar. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Deni(2023) yang menyatakan bahwa beberapa bahan atau langkah standar sering terabaikan karena lupa.

Selain itu, belum ada *section alacarte* atau yang memonitoring *section* tersebut. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengawasan dari *executive chef* dan kurangnya pelatihan dalam pembuatan serta penyajian pasta *aglio e olio*. Menurut Saragih (2024) manajemen operasional di dalam fungsi pengawasan didapur profesional sangat penting untuk memastikan setiap bagian produksi berjalan sesuai prosedur. Tanpa adanya sistem pengawasan yang jelas peluang terjadinya penyimpangan dari standar resep akan semakin besar.

Penulis juga menemukan adanya perbedaan penggunaan *parsley* dan basil diantara 3 *commis*, hal itu dapat mempengaruhi rasa dan aroma dari pasta *aglio e olio*. Pada tabel 6 diketahui, *commis* 1 tidak menggunakan *chop parsley* dan basil, hanya menggunakan jika tamu meminta. *Commis* 2 *chop parsley* dimasak namun untuk penggunaan basil hanya digoreng dijadikan *garnish*. *Commis* 3 *parsley* dan basil tersebut di-*chop*, namun dalam keadaan sibuk sering terlupakan, sehingga *parsley* tersebut hanya dijadikan *garnish* saja. Staf yang lain seperti *executive chef*, *CDP* selalu di-*chop* dan dimasak dengan pasta. Hal tersebut menunjukkan ketiga *commis* belum memiliki pemahaman yang sama terhadap penggunaan *chop parsley* dan basil. Perbedaan cara penggunaan bahan penting tersebut berimplikasi langsung terhadap konsistensi rasa, aroma, dan penyajian. Padahal menurut Widyastuti et al (2018) konsistensi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri kuliner, jika bahan standar tidak digunakan sesuai resep kualitas hidangan yang diterima tamu akan bervariasi dan menurunkan standar kualitas hotel.

Sehingga peneliti dapat mengkaji bagaimana penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) pembuatan dan penyajian pasta *aglio e olio* di hotel Lido Lake Resort by MNC yaitu tidak sepenuhnya terlaksanakan dengan baik, karena ditemukan dua item *Standard Operating Procedure* poin 6 dan 7 dengan persentase pelaksanaan 33% bahkan 0%, sehingga berada dikategorisasi perbaiki.

Selain itu, peneliti dapat menerangkan faktor-faktor atau kendala yang dihadapi dalam menjalankan SOP (*Standard Operating Procedure*) pembuatan dan penyajian pasta *aglio e olio* yaitu: Pertama kurang nya *training* pembuatan dan penyajian pasta *aglio e olio*, kedua

belum ada *section alacarte* atau yang memonitoring *section alacarte* sehingga kurangnya pengawasan, ketiga karena melupakan dan mengabaikan langkah penting dalam SOP (*Standard Operating Procedure*), ke empat belum memiliki pemahaman yang sama terhadap penggunaan salah satu bahan yaitu basil dan *parsley*.

Penelitian ini diharapkan adanya implementasi pengawasan atau kontrol untuk memastikan setiap staf dapur mematuhi SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam pembuatan dan penyajian pasta *aglio e olio*. Selain itu diharapkan adanya penerapan program pelatihan yang berkelanjutan di *kitchen* hotel Lido Lake Resort by MNC tentang pembuatan dan penyajian makanan khususnya pasta *aglio e olio* agar hasil produk tetap konsisten.

Dengan adanya pengawasan dan pelatihan ini diharapkan tercipta lingkungan kerja yang lebih profesional dan efisien sekaligus meningkatkan kualitas produk makanan pasta *aglio e olio* yang disajikan kepada tamu dan dapat memberikan reputasi baik kepada hotel sebagai penyedia layanan kuliner berkualitas.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) pembuatan dan penyajian pasta *aglio e olio* pada *commis* di *hot kitchen* hotel Lido Lake Resort by MNC tidak sepenuhnya terlaksanakan dengan baik. Dengan faktor faktor atau kendala yang dihadapi yaitu: Pertama, kurangnya *training* pembuatan dan penyajian pasta *aglio e olio*. Kedua, belum ada *section alacarte* atau yang memonitoring *section alacarte* sehingga kurangnya pengawasan. Ketiga, karena melupakan dan mengabaikan langkah penting dalam SOP (*Standard Operating Procedure*). Keempat, belum memiliki pemahaman yang sama terhadap penggunaan salah satu bahan yaitu basil dan *parsley*.

Daftar Pustaka

- Bissar, S. (2022). Determination of quality parameters and gluten free macaron production from carob fruit and sorghum. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 27.
- Decent, J. (2018). Aktivitas Trainee Pada Departemen F&B Produk dan Pelayanan Di Grand Clarion Kendari [Tesis]: Universitas Muhammadiyah Jember.
- Deni, A. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Commis di Main Kitcehn Hotel Salak The Heritage.
- Siyoto & Ali.(2015). dasar metodologi penelitian. In ayup (Ed.), *Literasi Media Publishing*.
- Farrah, & Ananda, W. (2022). SOP pembuatan pasta ravioli di Portable Kitchen N Loung. *Jurnal Pesona Hospitality*, 15 (1).
- Fauzzia, W., Rahmayani, R., & Handayani, R. D. (2022). Peranan Standard Operating Procedure dalam meningkatkan kinerja Cook di Kitchen Department Hotel Harper Purwakarta by Aston. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(2), 100-105.
- Irianto, T. R., Mokodongan, A., Noho, Y., & Bantulu, L. (2023). Penerapan standard recipe makanan di Kicthen Hotel Grand Q Gorontalo. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 9(4), 1367.

- Lexy J. Moleong, D. M. A. (2019). Moleong, Lexi J, (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Maulidina.A, E., & Sulistyani, A. (2016). Penerapan Standar Resep dalam Pembuatan Salad di Cold Kitchen Hotel Pangeran Pekanbaru.
- Nazilatul, A., Finda, R., & Purwidiani, N. (2024). Penerapan standard operating procedure (SOP) pengolahan makanan menu ala-carte section asia di Restaurant 209 Hotel Vasa Surabaya. 2(4).
- Ngurah, I. M., Yasa, R., Putu, N., Anggreni, Y., & Mekarini, N. W. (2020). Konsistensi Kualitas Makanan (Studi di Rrstaurant Seaduction FRII Hotel Baliecho Beach Canggü Bali) Fakultas Bisnis dan Pariwisata Universitas Triatma Mulya , Badung FRii Hotel Bali Echo Beach merupakan salah satu hotel bintang tiga yang menerapkan resep. Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia.
- Saragih, D. R. U. (2024). Manajemen Operasional Strategi dan Praktik Terbaik. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). CV. Alfabeta, 1–274.
- Toghas, L. M. (2019). Karakteristik Kinerja Hotel Uniq Di Yogyakarta Ditinjau Dari Aspek Desain Dan Efisiensi Energi Dengan Penekanan Studi Pada Penerapan Metode Edge Building Versi 2.07.
- Utama,I Gusti Bagus Rai.(2015). Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta. CV Budi Utama.
- Vinaya, N. L., Prasetyo, T., & Harisyana, T. M. (2021). Analisis penerapan standar resep dan kualitas makanan di pizza marzano Kota Kasablanka. *Management & Accounting Expose*, 2(1), 21–33.
- 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*.
- Wahyuni, M. D., & Octavy, S. R. (2023). Standar Pengolahan Macaron di Pastry Kitchen Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(2), 45-58.
- Widyastuti, N., Choirun, N., & Binar, P. (2018). *Manajemen Pelayanan Makanan. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Yulianto, & novitasari, P. (2016). Peranan Pastry Section Dalam Meningkatkan Pendapatan Di Ros In Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 7(1), 11–20.