

PERANCANGAN MEDIA POSTER *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) KEBERSIHAN DAN KUALITAS PERALATAN MAKAN DI SHERATON GRAND TAIPEI HOTEL

MUHAMMAD FARIS NABHAN



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

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



@Hak cipta milik IPB 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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Perancangan Media Poster *Standard Operating Procedure* (SOP) Kebersihan dan Kualitas Peralatan Makan Di Sheraton Grand Taipei Hotel” 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 Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Muhammad Faris Nabhan
J0402221071



@Hak cipta milik IPB 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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

Sheraton Grand Taipei merupakan hotel berbintang lima yang menerapkan standar pelayanan global melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pengelolaan kebersihan dan kualitas peralatan makan. Namun, tingkat penerapan SOP belum sepenuhnya teridentifikasi secara jelas, sehingga diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi sejauh mana SOP diterapkan dalam menjaga kebersihan dan kualitas peralatan makan. Tujuan dari proyek akhir adalah mengidentifikasi penerapan SOP pada staf *stewarding*, mengidentifikasi tingkat kebersihan dan kualitas peralatan makan berdasarkan hasil penerapan SOP, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam menjalankan SOP, menyusun media panduan visual SOP *dishwashing*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2025 hingga bulan Mei 2026 di Sheraton Grand Taipei Hotel Taiwan. Data yang diambil yaitu data primer yang berkaitan langsung dengan tujuan penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner pada 3 *key person*, serta data sekunder berupa SOP perlengkapan kerja, alat dan bahan, proses pencucian, standar kebersihan kualitas peralatan makan yang diperoleh dari dokumen SOP dan jurnal. Data dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Responden menyatakan bahwa penerapan SOP pada proses pencucian dan tingkat kebersihan serta kualitas peralatan makan di Sheraton Grand Taipei Hotel memperoleh kriteria sangat efisien. Namun, beberapa kendala yang dihadapi belum dapat diatasi dengan metode yang efisien. Penyusunan luaran berupa media visual poster bertujuan untuk mengoptimalkan pengaplikasian SOP dalam operasional *stewarding*.

Kata Kunci : *Food and Beverage*, Kebersihan dan Kualitas Peralatan Makan, *Standard Operating Procedure*

ABSTRACT

The Sheraton Grand Taipei is a five-star hotel that implements global service standards through *Standard Operating Procedures* (SOPs) for managing the cleanliness and quality of tableware. However, the extent to which these SOPs are implemented has not yet been clearly identified; therefore, research is needed to determine the extent to which SOPs are applied in maintaining the cleanliness and quality of tableware. The objectives of this final project are to identify the implementation of SOPs among *stewarding* staff, assess the level of cleanliness and quality of tableware based on the results of SOP implementation, identify obstacles encountered in implementing the SOPs, and develop a visual guide for *dishwashing* SOPs. The research was conducted from December 2025 to May 2026 at the Sheraton Grand Taipei Hotel in Taiwan. The data collected consisted of primary data directly related to the research objectives, obtained through the distribution of questionnaires to three key personnel, as well as secondary data in the form of SOPs for work equipment, tools, and materials; the *dishwashing* process; and cleanliness and quality standards for tableware, obtained from SOP documents and journals. The data were analyzed using a qualitative descriptive method. Respondents stated that the implementation of SOPs in the *dishwashing* process, as well as the cleanliness and quality of tableware at the Sheraton Grand Taipei Hotel, met the criteria for "highly efficient." However, some of the challenges faced have not yet been resolved using efficient methods. The development of visual materials, such as posters, aims to optimize the application of SOPs in *stewarding* operations.

Keywords: *Cleanliness and Quality of Tableware*, *Food and Beverage*, *Standard Operating Procedure*



@Hak cipta milik IPB 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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

RINGKASAN

MUHAMMAD FARIS NABHAN. Perancangan Media Poster *Standard Operating Procedure* (SOP) Kebersihan dan Kualitas Peralatan Makan Di Sheraton Grand Taipei Hotel (*Design of a Poster Outlining the Standard Operating Procedure (SOP) for the Cleanliness and Quality of Dining Utensils at Sheraton Grand Taipei Hotel*). Dibimbing oleh **NATASHA INDAH RAHMANI, S.T., M.T.**

Sheraton Grand Taipei merupakan hotel berbintang lima yang menerapkan standar pelayanan global melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pengelolaan kebersihan dan kualitas peralatan makan. Meskipun SOP telah disusun sebagai pedoman kerja, tingkat penerapannya di Sheraton Grand Taipei belum sepenuhnya teridentifikasi secara jelas. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengidentifikasi sejauh mana penerapan SOP dalam menjaga kebersihan dan kualitas peralatan makan di Sheraton Grand Taipei Hotel untuk pembuatan media panduan berupa poster.

Penelitian proyek akhir dilaksanakan pada bulan Desember 2025 hingga bulan Mei 2026 di Sheraton Grand Taipei Hotel Taiwan, yang berfokus pada area *dishwashing* Departemen *Food and Beverage*. Jenis data pada penelitian ini meliputi data primer yang berkaitan dengan penerapan SOP, tingkat kebersihan dan kualitas peralatan makan, kendala dalam menjalankan SOP, serta kebutuhan media panduan SOP. Data sekunder berupa *standard operating procedure* dan kondisi umum lokasi penelitian. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian yaitu observasi, kuesioner dengan metode *purposive sampling* kepada 3 *key person*, dan studi literatur melalui dokumen SOP dan jurnal. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada staf *stewarding* di Sheraton Grand Taipei Hotel sudah berjalan dengan sangat efisien. SOP yang sudah ada mampu membantu staf dalam menjalankan pekerjaan secara terstruktur, cepat, dan konsisten sehingga kualitas dan pelayanan dapat terjaga. Tingkat kebersihan dan kualitas peralatan makan berdasarkan hasil penerapan SOP sudah sangat efisien. Penerapan SOP yang sangat efisien dalam menjaga kebersihan dan kualitas peralatan makan mampu mendukung standar higienitas dan sanitasi operasional hotel. Kendala yang terjadi secara keseluruhan sudah dapat diatasi dengan baik, namun masih terdapat penilaian dengan kriteria Cukup Efisien pada aspek efisiensi proses pencucian saat terjadi kendala tertentu, sehingga perlu dilakukan peningkatan pada penanganan situasi tertentu. Media panduan visual SOP *dishwashing* disusun berdasarkan kajian penerapan SOP dan temuan lapangan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan SOP dalam membantu kelancaran, pengoptimalan, dan peningkatan penanganan masalah dalam masa operasional divisi *stewarding*. Luaran dibuat dengan menyajikan informasi prosedural dalam bentuk yang lebih komunikatif, ringkas dan mudah dipahami. Media panduan yang dipilih ialah poster yang dibuat dalam ukuran A4 (210 mm x 297 mm).

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB 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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
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.

PERANCANGAN MEDIA POSTER *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) KEBERSIHAN DAN KUALITAS PERALATAN MAKAN DI SHERATON GRAND TAIPEI HOTEL

MUHAMMAD FARIS NABHAN

Laporan Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB 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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proyek Akhir : Perancangan Media Poster *Standard Operating Procedure* (SOP) Kebersihan dan Kualitas Peralatan Makan di Sheraton Grand Taipei Hotel

Nama : Muhammad Faris Nabhan

NIM : J0402221071

Disetujui oleh

Pembimbing:

Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T.

NIP : 199603182020122002



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.

NPI : 201807198501202001



Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.

NIP : 196607171992031003




Tanggal Ujian: 17 Juli 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB 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 University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Oktober 2025 sampai bulan Juni 2026 ini adalah Perancangan media poster *Standard Operating Procedure* (SOP), dengan judul “Perancangan Media Poster *Standard Operating Procedure* (SOP) Kebersihan dan Kualitas Peralatan Makan Di Sheraton Grand Taipei Hotel”. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta, (Alm) Bapak Asep Ruchyat, Ibu Sari Yuniarti, serta Kaka Muhammad Fatih Sabilly, Adik Nisrina Calulla Asri, Nenek Ida Surtiwati, saudari Nida Dwina Ariska dan Firsia Tria Nandita atas doa, kasih sayang, serta dukungan yang tak ternilai selama proses ini berlangsung.
2. (Almh) Shifa Maulida yang selalu mengingatkan dan merubah penulis agar selalu menjadi lebih baik hingga saat ini.
3. Ibu Natasha Indah Rahmani, S.T.,M.T selaku pembimbing proyek akhir, atas bimbingan, arahan, serta semangat yang di berikan sejak awal hingga laporan ini tersusun.
4. Ibu Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., MTHM., selaku Ketua Program Studi Ekowisata, serta seluruh dosen pengajar atas ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi.
5. Bapak dan Ibu seluruh *staff Food and Beverage* di Sheraton Grand Taipei Hotel, Taiwan, atas dukungan dan pengalaman yang di berikan.
6. Teman-teman Ekowisata Angkatan 59 yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.
7. Penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Muhammad Faris Nabhan atas keteguhan dan semangat yang terus dijaga di tengah berbagai tantangan. Terima kasih telah meyakini bahwa setiap proses dan usaha yang dilakukan memiliki nilai dan layak diperjuangkan. Semoga pengalaman ini menjadi pijakan untuk menjadi pribadi yang lebih kuat dan bermanfaat di masa depan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Taiwan, Juli 2026

Muhammad Faris Nabhan



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Kerangka Berpikir	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	5
2.2 <i>Departemen Food and Beverage</i>	5
2.3 <i>Stewarding</i>	6
2.4 Perhotelan	7
2.5 Peralatan Makan	7
III KONDISI UMUM	9
3.1 Letak dan Luas	9
3.2 Sejarah Kawasan	9
3.3 Kondisi Fisik	10
3.4 Kondisi Biotik	10
3.5 Kondisi Sosial Masyarakat	11
3.6 Kondisi Pariwisata	11
3.7 Aksesibilitas	11
IV METODE PENELITIAN	13
4.1 Lokasi dan Waktu	13
4.2 Alat dan Bahan	13
4.3 Jenis Data	13
4.4 Metode Pengambilan Data	15
4.5 Analisis Data	16
4.6 Metode Penyusunan Luaran	17
V HASIL DAN PEMBAHASAN	19
5.1 Identifikasi Penerapan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> pada Staf <i>Stewarding</i>	19
5.2 Identifikasi Tingkat Kebersihan dan Kualitas Peralatan Makan berdasarkan Hasil Penerapan SOP	34
5.3 Identifikasi Kendala dalam Menjalankan SOP Pencucian Peralatan Makan	35
5.4 Luaran	37
VI SIMPULAN DAN SARAN	37
6.1 Simpulan	37
6.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	43
RIWAYAT HIDUP	45



DAFTAR TABEL

1	Alat dan Bahan	13
2	Jenis Data	14
3	Karakteristik Responden	19
4	Penerapan SOP pada Staf <i>Stewarding</i>	20
5	Perlengkapan Kerja <i>Stewarding Area</i>	21
6	Alat dan Bahan Proses <i>Stewarding</i>	25
7	Tahapan Kerja <i>Stewarding</i>	30
8	Tingkat Kebersihan dan Kualitas Peralatan Makan sesuai SOP	34
9	Kendala dalam Menjalankan SOP Pencucian Peralatan Makan	35
10	Kebutuhan Media Panduan SOP	37

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka Berpikir	4
2	Peta Letak Sheraton Grand Taipei Hotel, Taiwan	9
3	Kondisi Fisik Sheraton Grand Taipei Hotel	10
4	Seragam Kerja Staf <i>Steward</i>	22
5	Apron Tahan Air	22
6	Sarung Tangan	23
7	Masker	23
8	Penggunaan <i>Hairnet</i>	24
9	Sepatu Keselamatan atau <i>Boots</i>	24
10	Mesin <i>Dishwasher</i>	25
11	Rak <i>Dishwasher</i>	26
12	<i>Sink</i> Pencucian	26
13	<i>Sprayer</i> Air	27
14	<i>Trolley</i>	27
15	Tempat Sampah	28
16	<i>Detergent</i>	28
17	<i>Rinse Aid</i>	29
18	<i>Sanitizer</i>	29
19	Mesin Penampung Air Panas	30
20	Penerimaan Peralatan Makan Kotor	31
21	Distribusi ke <i>Dishwashing Area</i>	31
22	Pembuangan Sisa Makanan	32
23	Tahap <i>Pra-washing</i>	32
24	Tahap <i>Washing</i>	33
25	Tahap <i>Rinsing and Sanitizing</i>	33
26	<i>Final Checking</i> dan Penyimpanan Peralatan Makan	34
27	Poster SOP <i>Dishwashing</i>	39