

**PERANCANGAN *BOOKLET STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(SOP) PENGELOLAAN *SILVERWARE* PADA DEPARTEMEN *FOOD AND
BEVERAGE STEWARDING* DI SHERATON GRAND TAIPEI HOTEL**

MOCHAMAD ESHAQ JABIR



**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

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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.

Perpustakaan IPB University



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul “Perancangan *Booklet Standard Operating Procedure* (SOP) Pengelolaan *Silverware* pada Departemen *Food and Beverage Stewarding* di Sheraton Grand Taipei Hotel” adalah benar karya saya sendiri yang disusun berdasarkan arahan dan bimbingan dosen pembimbing serta belum pernah 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 secara jelas dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir sesuai dengan kaidah ilmiah yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta atas karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor yang merupakan pendidikan tempat saya menempuh studi, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun.

Bogor, Juli 2026

Mochamad Eshaq Jabir
J1402221017



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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.

Perpustakaan IPB University



ABSTRAK

MOCHAMAD ESHAQ JABIR. Perancangan *Booklet Standard Operating Procedure (SOP)* Pengelolaan *Silverware* pada Departemen *Food and Beverage Stewarding* di Sheraton Grand Taipei Hotel. Dibimbing oleh NATASHA INDAH RAHMANI.

Sheraton Grand Taipei Hotel merupakan hotel berbintang lima yang menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP)* sebagai pedoman dalam setiap kegiatan operasional, termasuk pengelolaan *silverware* pada Departemen *Food and Beverage Stewarding*. Pengelolaan *silverware* yang dilakukan secara konsisten berperan dalam menjaga kebersihan, sanitasi, dan kelancaran operasional restoran. Penelitian ini bertujuan merancang *Booklet Standard Operating Procedure (SOP)* pengelolaan *silverware* sebagai media informasi yang praktis dan mudah dipahami. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan *silverware* telah dilaksanakan sesuai SOP melalui tahapan pengumpulan dan pemilahan, pencucian menggunakan mesin *dishwashing*, sanitasi, *polishing*, penyimpanan, dan distribusi ke area operasional restoran dengan pengawasan *Supervisor Stewarding*. *Booklet* yang dirancang memuat prosedur kerja secara sistematis sehingga diharapkan dapat menjadi pedoman bagi staf *Food and Beverage Stewarding*, mendukung proses pelatihan karyawan baru, serta membantu menjaga konsistensi penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sheraton Grand Taipei Hotel.

Kata kunci: *Booklet, Standard Operating Procedure (SOP), silverware, Food and Beverage Stewarding, hotel berbintang lima.*

ABSTRACT

MOCHAMAD ESHAQ JABIR. *Design of a Standard Operating Procedure (SOP) Booklet for Silverware Management in the Food and Beverage Stewarding Department at Sheraton Grand Taipei Hotel. Supervised by NATASHA INDAH RAHMANI.*

Sheraton Grand Taipei Hotel is a five-star hotel that implements Standard Operating Procedures (SOPs) as guidelines for its operational activities, including silverware management in the Food and Beverage Stewarding Department. Proper silverware management plays an important role in maintaining cleanliness, sanitation, and the efficiency of restaurant operations. This study aims to design a Standard Operating Procedure (SOP) Booklet for silverware management as a practical and easy-to-understand reference. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The findings indicate that silverware management has been carried out in accordance with the established SOPs, covering the processes of collection and sorting, washing using a dishwashing machine, sanitizing, polishing, storage, and distribution to restaurant operational areas under the supervision of the Stewarding Supervisor. The designed Booklet presents these procedures in a clear and systematic manner. It is expected to serve as a practical guide for Food and Beverage Stewarding staff, support the training of new employees, and help maintain consistent implementation of SOPs to improve service quality at Sheraton Grand Taipei Hotel.

Keywords: *Booklet, Standard Operating Procedure (SOP), silverware, Food and Beverage Stewarding, five-star hotel.*



@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

MOCHAMAD ESHAQ JABIR. J1402221017. Perancangan *Booklet Standard Operating Procedure* (SOP) Pengelolaan *Silverware* pada Departemen *Food and Beverage Stewarding* di Sheraton Grand Taipei Hotel. Dibimbing oleh NATASHA INDAH RAHMANI.

Sheraton Grand Taipei Hotel merupakan hotel berbintang lima yang menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman dalam setiap kegiatan operasional. Departemen *Food and Beverage Stewarding* memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, sanitasi, serta ketersediaan *silverware* untuk mendukung kelancaran pelayanan kepada tamu. Penerapan SOP yang konsisten menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan efisiensi operasional hotel. Hasil observasi menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan *silverware* telah diterapkan sesuai standar operasional, namun media pembelajaran yang digunakan masih didominasi dokumen tertulis sehingga kurang efektif bagi karyawan baru maupun peserta magang. Kondisi tersebut menyebabkan proses adaptasi membutuhkan waktu lebih lama dan berpotensi menimbulkan perbedaan pemahaman terhadap prosedur kerja. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi penerapan SOP pengelolaan *silverware*, menganalisis kendala yang dihadapi selama pelaksanaan operasional, serta merancang *Booklet Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai media pendukung pelatihan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Informan penelitian terdiri atas *Supervisor Stewarding* dan staf *Food and Beverage Stewarding* yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan *silverware* di Sheraton Grand Taipei Hotel telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Rangkaian kegiatan meliputi proses pengumpulan dan pemilahan peralatan makan, pencucian menggunakan mesin *dishwashing*, proses sanitasi, *polishing*, penyimpanan, hingga pendistribusian kembali ke area operasional restoran sesuai kebutuhan pelayanan. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan dengan pengawasan *Supervisor Stewarding* untuk memastikan kualitas kebersihan, keamanan, dan kelayakan penggunaan *silverware*. Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa media pembelajaran yang lebih ringkas dan sistematis diperlukan untuk membantu proses orientasi serta meningkatkan pemahaman karyawan terhadap prosedur kerja. Luaran penelitian ini berupa *Booklet Standard Operating Procedure* (SOP) Pengelolaan *Silverware* yang disusun secara sistematis menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dilengkapi ilustrasi pada setiap tahapan kerja. *Booklet* tersebut diharapkan menjadi media pendukung pelatihan bagi karyawan baru, peserta magang, maupun staf yang memerlukan penyegaran materi mengenai prosedur operasional. Pemanfaatan *Booklet* sebagai media pembelajaran diharapkan mampu meningkatkan konsistensi penerapan SOP, mempercepat proses adaptasi karyawan, mengurangi potensi kesalahan kerja, serta mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar operasional Sheraton Grand Taipei Hotel.

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 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 *BOOKLET STANDARD OPERATING PROCEDURE*
(SOP) PENGELOLAAN *SILVERWARE* PADA DEPARTEMEN *FOOD AND
BEVERAGE STEWARDING* DI SHERATON GRAND TAIPEI HOTEL**

MOCHAMAD ESHAQ JABIR

Laporan Akhir

Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar

Sarjana Terapan pada

Program Studi Ekowisata

**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

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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.

Penguji pada ujian Laporan Proyek Akhir: Dr. Melewanto Patabang S.Hut., M.Si.

Judul : Perancangan *Booklet Standard Operating Procedure (SOP)*
Pengelolaan *Silverware* pada Departemen *Food and Beverage*
Stewarding di Sheraton Grand Taipei Hotel

Nama/NIM : Mochamad Eshaq Jabir

NIM : J1402221017

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

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



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: 30 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 ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga laporan proyek akhir yang berjudul "Perancangan *Booklet Standard Operating Procedure* (SOP) Pengelolaan *Silverware* pada Departemen *Food and Beverage Stewarding* di Sheraton Grand Taipei Hotel" dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan proyek akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Sheraton Grand Taipei Hotel, Taiwan pada tahun akademik 2025–2026. Penyusunan laporan proyek akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Tubagus Wahyudin dan Ibu Nani Abbas, selaku orang tua tercinta, beserta seluruh keluarga, khususnya adik penulis Anfaza dan Azka, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tidak pernah putus kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga terselesaikannya proyek akhir ini.
2. Ibu Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., MTHM., selaku Ketua Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta motivasi kepada penulis selama menjalani pendidikan di Program Studi Ekowisata.
3. Ibu Natasha Indah Rahmani, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, kritik, saran, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan proyek akhir ini.
4. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor, yang telah membagikan ilmu pengetahuan, pengalaman, bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
5. Manajemen beserta seluruh karyawan Sheraton Grand Taipei Hotel, khususnya Departemen *Food and Beverage Stewarding*, yang telah memberikan izin, kesempatan, bantuan, serta informasi selama pelaksanaan penelitian sehingga proyek akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ekowisata Angkatan 59 yang telah memberikan dukungan, semangat, serta berbagai pengalaman yang berkesan selama masa perkuliahan hingga penyusunan proyek akhir.
7. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Zahwa, sahabat, serta teman-teman di Taiwan atas doa, kebersamaan, bantuan, dan dukungan yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi.

Semoga laporan proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak Sheraton Grand Taipei Hotel, Program Studi Ekowisata, serta menjadi referensi bagi penelitian di bidang *Food and Beverage Stewarding*.

Bogor, Juli 2026

Mochamad Eshaq Jabir
J1402221017



@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.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
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	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	7
2.2 <i>Stewarding</i>	7
2.3 Perhotelan	7
2.4 <i>Hospitality</i>	8
2.5 <i>Silverware</i>	8
III. KONDISI UMUM	9
3.1 Letak dan Luas	9
3.2 Profil Hotel	9
3.3 Sejarah Kawasan	10
3.4 Kondisi Fisik	10
3.5 Kondisi Sosial Masyarakat	11
3.6 Kondisi Pariwisata	11
3.7 Aksesibilitas	11
IV. METODE	12
4.1 Waktu dan Tempat Penelitian	13
4.2 Alat dan Bahan	13
4.3 Jenis Data	14
4.4 Metode Pengambilan Data	15
4.5 Populasi dan Sampel	16
4.6 Analisis Data	18
4.7 Metode Penyusunan Luaran	18
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	20
5.1 Penerapan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	21
5.2 Kendala dalam Penerapan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	36
5.3 Perancangan <i>Booklet Standard Operating Procedure (SOP)</i>	51
SIMPULAN DAN SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65
RIWAYAT HIDUP	68

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 mengumunkan 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.



DAFTAR TABEL

1. Alat dan Bahan	14
2. Proses Pengumpulan Silverware	23
3. Proses Pembilasan Awal Silverware	26
4. Pemeriksaan Hasil Pencucian Silverware	28
5. Penyimpanan Silverware	30
6. Proses Distribusi Silverware	31
7. Alat Pelindung Diri Staf Stewarding	33
8. Penggunaan Chemical di Area Stewarding	35
9. Kondisi Penggunaan Silverware pada Jam Operasional	38
10. Dampak Tingginya Volume <i>Silverware</i> terhadap Operasional	39
11. Proses Adaptasi Staf Baru	43
12. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Operasional	44
13. Pengawasan Operasional Stewarding	46
14. Pengawasan Kepatuhan SOP	47
15. Dampak Kerusakan Silverware	51
16. Isi Booklet SOP Pengelolaan Silverware	56

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Berpikir Penelitian	5
2. Peta Letak Sheraton Grand Taipei Hotel, Taiwan	9
3. Profil Sheraton Grand Taipei Hotel	10
4. Kondisi Fisik Sheraton Grand Taipei Hotel	11
5. Peta Lokasi Penelitian	13
6. Informasi Jadwal Operasional Harian	22
7. Pemindahan Silverware oleh Staf Service	22
8. Pemilahan Silverware berdasarkan Jenis	23
9. Penyusunan Silverware pada Rak Khusus	24
10. Pembilasan Awal (Pre-Rinsing)	25
11. Proses Pencucian Menggunakan Mesin Dishwashing	26
12. Suhu pada Mesin Dishwashing	27
13. Pemeriksaan Hasil Pencucian	28
14. Pengecekan oleh Supervisor	29
15. Penyimpanan Silverware Berdasarkan Jenis	30
16. Proses Distribusi Silverware ke Area Restoran	31
17. Contoh Penggunaan Alat Pelindung Diri	33
18. Jenis-jenis Chemical yang digunakan	35
19. Desain Cover Booklet SOP Silverware	55

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuisisioner Pertanyaan SOP	67
2.	Dokumentasi wawancara bersama Asisten Manager	68
3.	Dokumentasi wawancara bersama staf asing dan staf lokal	68

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.