

PEMBUATAN SOP PELAYANAN *BREAKFAST* DI HOTEL ASTON KARTIKA GROGOL

RATISYA KARINA GUMANTI PEYOH



**MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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 AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Pembuatan SOP Pelayanan *Breakfast* di Hotel Aston Kartika Grogol” 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, Agustus 2025

Ratisya Karina Gumanti Peyoh
J0306211151



ABSTRAK

RATISYA KARINA GUMANTI PEYOH. Pembuatan SOP Pelayanan *Breakfast* di Hotel Aston Kartika Grogol. Dibimbing oleh ROSYDA DIANAHA.

Pelayanan makanan merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan, terutama *breakfast* yang menjadi layanan yang penting bagi setiap orang untuk mengawali aktivitas. Hotel Aston Kartika Grogol belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus untuk pelayanan *breakfast*, sehingga masih menggunakan SOP umum yang mencakup banquet dan *hygiene*-sanitasi. Hal tersebut menimbulkan beberapa ketidaksesuaian dengan standar acuan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan menyusun SOP pelayanan *breakfast* berdasarkan hasil penilaian kesesuaian dengan standar yang sudah ada. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data primer melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder dari arsip hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *breakfast* secara umum sudah sesuai standar, terutama pada tahap persiapan, *buffet breakfast*, dan *after breakfast*. Namun, beberapa aspek seperti *escorting the guest* dan evaluasi kepuasan tamu belum dilaksanakan secara konsisten. Oleh karena itu, penelitian ini menghasilkan rancangan SOP pelayanan *breakfast* yang lebih rinci, meliputi SOP *personal grooming*, *hygiene* dan sanitasi, *buffet breakfast*, *after breakfast*, serta struktur organisasi dan SDM. Penerapan SOP ini diharapkan meningkatkan kualitas layanan, kepuasan tamu, dan kinerja staf di Hotel Aston Kartika Grogol.

Kata kunci: *Breakfast*, Hotel, Pelayanan, SOP

ABSTRACT

RATISYA KARINA GUMANTI PEYOH. Making SOP for Breakfast Service at Aston Kartika Grogol Hotel. Supervised by ROSYDA DIANAHA.

Food service is one of the important aspects in the hospitality industry, especially breakfast which is an important service for everyone to start their activities. Aston Kartika Grogol Hotel does not yet have a specific Standard Operating Procedure (SOP) for breakfast service, so it still uses a general SOP that includes banquet and hygiene-sanitation. This causes some discrepancies with the applicable reference standards. This study aims to develop a breakfast service SOP based on the assessment of conformity with existing standards. The method used is descriptive qualitative with primary data collection through observation and interviews, as well as secondary data from hotel archives. The results showed that breakfast service generally was by the standards, especially in the preparation stage, buffet breakfast, and after breakfast. However, some aspects such as escorting the guest and evaluating guest satisfaction have not been implemented consistently. Therefore, this study produced a more detailed breakfast service SOP design, including SOPs for personal grooming, hygiene and sanitation, breakfast buffet, after breakfast, as well as organisational structure and human resources. The implementation of this SOP is expected to improve service quality, guest satisfaction, and staff performance at Aston Kartika Grogol Hotel.

Keywords: Breakfast, Hotel, Service, SOP

@adityaandika@ipb.ac.id



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 2025

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. 13 Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerja sama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerja sama yang terkait.

PEMBUATAN SOP PELAYANAN *BREAKFAST* DI HOTEL ASTON KARTIKA GROGOL

RATISYA KARINA GUMANTI PEYOH

Laporan Proyek Akhir
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Industri Jasa Makanan dan Gizi

**MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

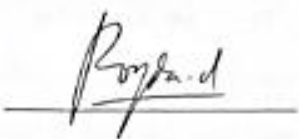
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 Akhir: Dra. Woro Wiryar Tutik, M. M

Judul Hasil Proyek Akhir : Pembuatan SOP Pelayanan *Breakfast Breakfast* di
Hotel Aston Kartika Grogol
Nama : Ratisya Karina Gumanti Peyoh
NIM : J0306211151

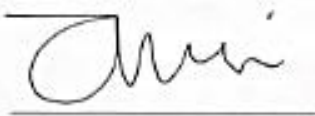
Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Rosyda Dianah, S.K.M., M.K.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Annisa Rizkiriani S.Gz., M.Si.
NPI. 201811198808132007



Dekan Sekolah Vokasi
Dr. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian: 13 Agustus 2025

Tanggal Lulus:

- 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.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-nya sehingga laporan proyek akhir ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Oktober 2024 sampai bulan Juli 2024 ini ialah penelitian terhadap SOP pelayanan makanan, dengan judul “Pembuatan SOP Pelayanan *Breakfast* di Hotel Aston Kartika. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Ibu Rosyda Dianah, S.KM, M.KM, selaku dosen pembimbing yang penulis hormati. Atas kesabaran, arahan, serta ilmu yang telah Ibu berikan sepanjang proses penyusunan proyek akhir ini, penulis merasa sangat terbantu dan terbimbing.
2. Ibu Dra. Woro Wiryar Tutik, M. M selaku dosen moderator dalam ujian proyek akhir ini. Kehadiran, bimbingan, serta arahan yang Ibu berikan selama berlangsungnya presentasi telah memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi kelancaran penyampaian hasil penelitian ini.
3. Ibunda tercinta, Yolis Setiawati, yang selalu menjadi tempat berpulang di setiap lelah. Terima kasih atas segala doa, ketulusan, dan pengorbanan yang tak pernah terucap namun selalu terasa.
4. Ayahanda, Stanley Peyoh. Sosok yang dengan diam dan kerja kerasnya mengajarkan penulis tentang tanggung jawab, keteguhan, dan arti dari menjadi kuat. Terima kasih atas segala dukungan yang tak pernah hilang.
5. Sahabat-sahabat penulis yang selalu ada, terima kasih atas tawa, semangat, dan persahabatan yang terus hidup di tengah segala kesibukan dan tekanan. Kalian adalah bagian penting dari perjalanan ini.

Penulis menyadari laporan proyek akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan proposal akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, 13 Agustus 2025

Ratisya Karina Gumanti Peyoh



@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	v
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR LAMPIRAN	6
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
II KERANGKA PEMIKIRAN	4
III METODE PENELITIAN	5
3.1 Desain, Tempat, dan Waktu	5
3.2 Jenis dan Cara Pengambilan Data	5
3.3 Pengolahan dan Analisis Data	6
3.4 Definisi Operasional	6
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	8
4.1 Keadaan Umum	8
4.1.1 Struktur Organisasi dan Pembagian <i>Shift Kerja Food and Beverage Service</i>	10
4.2 Fasilitas Fisik, Denah, dan Peralatan <i>Breakfast Buffet</i> di Asoka <i>Restaurant</i>	13
4.3 Pelayanan Breakfast	19
4.4 Hasil Analisis SOP Pelayanan Breakfast di Asoka Restaurant	19
4.5 Pembuatan <i>Standar Operational Procedure Breakfast</i> Hotel Aston Kartika Grogol	29
V SIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Simpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33



DAFTAR TABEL

1	Jenis dan cara pengambilan data	5
2	Definisi operasional	7
3	Pembagian <i>shift</i> kerja	12
4	Jadwal <i>shift</i> kerja <i>food and beverage service</i>	13
5	Peralatan Asoka restoran	18
6	Analisis kesesuaian SOP sturuktur organisasi dan SDM	20
7	Analisis kesesuaian SOP <i>hygiene</i> dan sanitasi	21
8	Analisis kesesuaian SOP <i>personal grooming</i>	25
9	Analisis kesesuaian SOP <i>buffet breakfast</i>	26
10	Analisis kesesuaian SOP <i>after breakfast</i>	28

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka berpikir	4
2	Hotel Aston Kartika Grogol	8
3	Foto fasilitas hotel	9
4	<i>Ballroom</i> hotel	9
5	Kamar hotel Aston Kartika Grogol	10
6	Organisasi Hotel Aston Kartika Grogol	10
7	Struktur organisasi <i>food and beverage service</i> Hotel Aston Kartika Grogol	11
8	Asoka <i>restaurant</i>	14
9	Mezanine area	15
10	<i>Bar</i> area	15
11	<i>Wine cellar</i> area	16
12	Back <i>storage</i> area	16
13	Denah/ <i>layout</i> restoran	17

DAFTAR LAMPIRAN

1	SOP Pelayanan Makanan Hotel Aston Kartika Grogol	36
2	Permenparekraf No. 4	40
3	Buku Pedoman Kemenkes Tahun 2021	41
4	Dokumentasi Penelitian	42
5	Borang Surat Izin Penelitian	43