PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (S.O.P)
HYGIENE DAN SANITASI PADA KITCHEN DI HOTEL LOMBOK
PLAZA & CONVENTION

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan sebagai suatu kebulatan studi

program DIII Pariwisata pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Oleh
AHMAD RAUP JAELANI
A0E015009

KONSENTRASI HOTEL DAN RESTORAN
PROGRAM DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MATARAM
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENERAPAN S.O.P HYGIENE DAN SANITASI PADA KITCHEN DI HOTEL LOMBOK PLAZA & CONVENTION

Nama Mahasiswa : Ahmad Raup Jaelani

Nomor Mahasiswa : A0E015009

Konsentrasi : HOTEL DAN RESTORAN

Mataram, juli 2018

Menyetujui

Pembimbing Utama

Mohammad Alwi, SE. MS
NIP. 196012311987031011

Pembimbing Pendamping

L. Yulendra, SE, M. Par
NIDN. 0821076901

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : PENERAPAN S.O.P HYGIENE DAN SANITASI PADA KITCHEN DI HOTEL LOMBOK PLAZA & COVENTION

Nama Mahasiswa : Ahmad Raup Jaelani

Nomor Mahasiswa : A0E0 15009

Konsentrasi : HOTEL DAN RESTORAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah ditrerima sebagai suatu kebulatan studi Program D III Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Uiversitas Mataram

Mataram, juli 2018

Fakultas Ekonomi UNRAM
Dekan,

Dr. Muaidy Yasin, MS
NIP.196008101987031002

Program D III Pariwisata
Ketua,

Dr. Hadi Mahmudi, M. SI.
NIP.195808131988031001

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah yang tak terhingga penulis haturkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan *Karya Tulis Ilmiah* yang berjudul " Penerapan Standar Operasional Prosedur Higiene Dan Sanitasi Pada Kitchen di Hotel Lombok Plaza & Convention

Karya Tulis Ilmiah ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh setiap mahasiswa yang akan menyelesaikan perkuliahannya pada progam studi DIPLOMA III PARIWISATAUNIVERSITAS MATARAM

Penulis menyadari banyak kesulitan yang dialami dalam penulisan Karya *Tulis Ilmia* ini, namun berkat bimbingan dari para dosen yang penuh dengan kesabaran memberikan arahan, saran sampai terselesaikannya karya tulis ilmiah ini.

Maka pada kesempatan kali ini penyusun menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Hadi Mahmudi, M. Si selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi Universitas Mataram.
2. Bapak Drs. Muaidy Yasin, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram
3. Bapak Muhammad Alwi, SE. Selaku Sekertaris Program Diploma III Pariwisata Sekaligus selaku dosen pembimbing I.
4. Bapak L. Yulendra, SE, M.Par Selaku dosen pembimbing II.

5. Bapak Fathul Aziz, SH. selaku Asst. HR Manager Hotel Lombok Plaza & convention
6. Bapak Nur Huda selaku Executive chef di Hotel Lombok Plaza & convention
7. Kepada seluruh Staff F&B Product Hotel Lombok Plaza & convention
8. Teman-teman seperjuangan H&R_A squad kelas yang saya banggakan
9. Kepada teman sekaligus saudara Para Para Squad (*Atsir Lauza Amar, Rendi Agustri Amrilian, Abdul Gofur Jaelani, M Lutfi Abdul Aziz Adnan, M Aidi Husni Mubarrak, L. Muhammad Wahyu Dinata, Anshori Fauzan Syahdan, Silvia Ovita Sari Utami, Suci Andriani, Nining Andriantika*) yang selalu hadir sebagai orang-orang yang spesial bagiku terima kasih banyak ku ucapkan buat kalian semua
10. Kepada yang spesial slalu di hati yg selalu mensuport dan mendukungku tanpa henti sampai saat ini *Baiq Ridha Solatiah I Love You sayaang*
11. Kepada kedua orang tua dan saudara yang sudah memberikan dukungan serta do,a dan moril. Aku kan selalu menyayangimuu *I Love You* ***Inak dan Amak*** paleng muk tunahm pokokn,,,
12. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata dan dengan harapan yang besar semoga *Karya Tulis Ilmia* ini dapat di pergunakan sebagaimana mestinya dan Semoga *Karya Tulis Ilmia* ini bisa bermanfaat bagi pembaca di kemudian hari dan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas, penulis menyampaikan banyak terima kasih sekian wassalam.

Mataram, Juli 2018

Penulis

(Ahmad Raup Jaelani)

DAFFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL .....

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN.....iii

KATA PENGANTAR.....iv

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR LAMPIRAN.....viii

DAFTAR PETA ix

DAFFTAR GAMBAR (FOTO) x

ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah.....3

1.3 Tujuan dan Manfaat Karya Tulis Ilmiah.....4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata 5

2.2 Pengertian Hotel 6

2.3 Klasifikasi Hotel.....9

2.4 Pengertian Kitchen 12

2.5 Pengertian Convention 14

2.6 Pengertian Hygiene Dan Sanitasi Hotel 15

2.7 Tujuan Higiene Dan Sanitasi Dapur 18

2.8 Pengertian Penerapan..... 18
2.9 Pengertian S.O.P 19

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah singkat Hotel Lombok Plaza & convention 20
3.2 Kapasitas dan fasilitas kamar.....21
3.3 Stuktur organisasi 27
3.4 Job description 28
3.5 Job specification 38
3.6 Hubungan Antar Bagian 41

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Operasional Kitchen/Dapur Di Hotel Lombok Plaza & Conventional.....44
4.2 Penerapan S.O.P Hygiene Dan Sanitasi Pada Kitchen Di Hotel Lombok Plaza & Conventio 45
4.3 Penerapan S.O.P Hygiene Dan Sanitasi Sanitasi Karyawan Dapur Di Hotel Lombok Plaza & Conventio.....49
4.4 Masalah Yang Di Hadapi Dalam Pelaksanaan penerapan S.O.P Hygiene Dan Sanitasi Pada Kitchen Di Hotel Lombok Plaza & Convention.....53
4.5 Alternative Pemecahan Masalah.....54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 56
5.2 Saran 56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Profil Lombok Plaza 58

Lampiran 2 :Ketentuan Suhu 59

Lampiran 3 :Cara Penyajian.....59

Lampiran 4 :Himbauan Mencuci Tangan 60

Lampiran 5 :Tata Cara Mencuci Tangan 60

Lampiran 6 :Jenis Jenis Chemical Fungsi Dan Kegunaannya 61

DAFTAR PETA

Peta 1: Peta Lombok 62

Peta 2: Peta Lokasi Hotel 63

DAFTAR GAMBAR (PHOTO)

Gambar 1 : Bentuk Kitchen Hotel 64

Gambar 2 : Freezer Box 64

Gambar 3 : Kegiatan PKL 65

Gambar 4 : Store Requisition.....66

Gambar 5 : Purchase Riquisition 66

ABSTRAK

Kaya tulis ini berjudul Penerapan S.O.P Hygiene dan Sanitasi Pada Kichen di Hotel Lombok Plaza & Convention. Higiene merupakan usaha kesehatan preventif yang menitik beratkan kegiatannya kepada usaha kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi manusia. Sedangkan Sanitasi berarti usaha kesehatan preventif yang menitik beratkan kegiatannya kepada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia. Adapun karya tulis ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan hygiene dan sanitasi pada kichen di hotel lombok plaza dan comvention

Penerapan Higiene dan Sanitasi perlu dilakukan diantaranya penerapan Higiene Sanitasi Kitchen, peralatan dapur, karyawaan dapur, Namun pada saat ini karyawan dapur belum sepenuhnya menjalani S.O.P yang telah di tentukan, adapun S.O.P yang belum di terapkan yaitu : masih adanya karyawan yang memakai arloji dan cincin. Uuntuk itu para karyawan dapur yang bertugas harus benar-benar mentaati dan menerapkan S.O.P yang telah di tentukan, sehingga segala sesuatu yang dijual kepada tamu baik berupa makanan dan minuman adalah hasil pilihan dan olahan yang baik.

Kata kunci : Penerapan, S.O.P Higiene, Sanitasi Dapur

ABSTRACK

The title of this working paper is Implementation of S.O.P Hygiene and Sanitation At Kichen at Hotel Lombok Plaza & Convention. Hygiene is a preventive health business that focuses its activities on individual health business, as well as personal human health business. While Sanitation means preventive health business that focuses its activities on the business of human health environment. As for scientific papers this aims to find out how the application of hygiene and sanitation in the kitchen at the hotel lombok plaza and comvention

Implementation of Hygiene and Sanitation needs to be done such as the application of Kitchen Sanitation Hygiene, kitchen equipment, kitchen manpower, But at this time the kitchen employees have not fully undergo S.O.P which has been specified, as for S.O.P which has not been applied is : there are still employees who wear watches and rings, For that the employees of the kitchen in charge must really obey and apply the S.O.P that has been specified, so that everything sold to guests either in the form of food and beverages is the result of choice and good preparation

Keyword : Application, S.O.P Hygiene, Kitchen Sanitation

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Indonesia memiliki beraneka ragam wisata dan budaya yang terbentang dari sabang sampai merauke, mulia dari tempat wisata dan objek wisata yang kaya akan keindahan wisata alam, taman wisata, taman budaya,dan wisata kuliner lainnya banyak orang menyebutkan indonesia adalah surga dunia yang memiliki banyak keanekaragaman wisata yang begitu indah dan memiliki khas di mana tiap daerahnya memiliki bahasa dan budaya yang berbeda beda yang melambangkan ciri khas dari daerah tersebut dan banyak turis baik turis domestic maupun macanegara yang mengagumi keanekaragaman budaya dan wisata di Indonesia

Salah satu dari beberapa Potensi Obyek dan Daya Tarik Wisata Alam yang ada di Indonesia adalah pulau Lombok

Pulau Lombok Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu pulau yang memiliki keindahan alam dan obyek wisata yang tidak kalah indah dengan obyek-obyek wisata yang ada di Indonesia seperti pulau Bali, Jawa, Sumatra dan dareah lainnya. Perkembangan pariwisata di daerah Lombok tercermin dari banyaknya akomodasi-akomaodasi yang mununjang perkembangan tersebut, seperti dikembangkannya daerah-daerah wisata, banyaknya Travel agent yang menjual paket-paket tour, banyaknya sekolah tinggi pariwisata dan tidak kalah penting banyaknya hotel-hotel yang dibangun di NTB yang menujang perkembangan pariwisata di NTB pada khusuunya,,

Sejalan dengan perkembangan dunia pariwisata, dunia perhotelan perlu mendapatkan perhatian. Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang akomodasi, industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan pelayanan. Salah satu bagian yang mempunyai fungsi penting dalam pelayanan ini adalah *kitchen* atau bagian dapur.

Bagian dapur sebagai tempat pengolahan makanan yang bertanggung jawab atas kebersihan dan kesehatan makanan yang dihidangkan kepada tamu. Bagian-bagian yang mendukung kelancaran kerja bagian dapur adalah *restaurant, room service, purchasing, store room, engineering*, dan *maintenance.*

Dapur hotel yang berfungsi sebagai ruang produksi yang mengolah bahan makanan dari bahan baku sampai menjadi bahan makanan yang siap disajikan dan dijual kepada tamu hotel, harus selalu dijaga kebersihannya agar makanan yang diolah tidak tercemar bibit penyakit yang ditimbulkan dari peralatan dapur yang digunakan maupun bahan baku yang digunakan di area dapur itu sendiri.

Salah satu faktor yang dapat menimbulkan rasa percaya pada konsumen akan mutu dan pelayanan adalah dapur. Karena baik dan buruknya suatu hotel ditentukan dari mutu dan kualitas makanan yang disajkan.

Kebersihan karyawan dapur juga sangat di utamakan karena berhubungan dengan pengolahan bahan-bahan makanan yang tidak diinginkan, karyawan harus dapat menjaga kebersihan diri juga peralatan yang di gunakan dalam mengelola bahan makanan tersebut.

Untuk dapat menimbulkan kepercayaan tamu hotel terhadap kebersihan dan kualitas makanan (produk hotel) yang diolah oleh karyawan dapur, pengelola hotel harus menerapakan *hygiene* dan *sanitasi* bagi karyawan dapur khususnya. Jika *hygiene* dan sanitasi ini dapat diterapkan akan memberi keuntungan bagi karyawan dan tamu hotel yang menikmati makanan yang diberikan hotel kepadanya.

Dengan melihat arti pentingnya *hygiene* dan *sanitasi* dapur, penulis merasa tertarik untuk mengambil judul **"*Penerapan Standar Operasional Prosedur (S.O.P) Hygine Dan Sanitasi Kitchen Pada Hotel Lombok Plaza",*** pada penulisan kertas karya ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah bagaimana penerapan standar operasional prosedur (S.O.P) hygiene dan sanitasi pada kitche di hotel lombok plaza & convention

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Penerapan S.O.P Hygiene Dan Sanitasi Pada Kitchen Di Hotel Lombok Plaza & convention

1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat dijadikan acuan bagi pihak hotel untuk meningkatkan mutu kebersihan dapur hotel
2. Bagi diri sendiri, bermanfaat sebagai bahan acuan dalam kehidupan sehari-hari yang dapat di terapkan pada diri sendiri dan dapat mengetahui bagaimana prosedur yang baik dalam menjaga hygine dan sanitasi
3. Bagi pihak akedemis, dapat memberikan pengetahuan yang terkait mengenai peningkatan hygine dan sanitasi di sekitar area kerja

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Pengertian Pariwisata

Meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang kepariwisataan di butuhkan penyebar luasan berbagai pengertian yang berhubungan dengan segala macam bentuk perisitilahan yang sering digunakan dalam dunia kepariwisataan, hal tersebut sangat penting sebagai sarana untuk menambah wawasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan dunia kepariwisataan dan salah satu cara untuk mengenal pariwisata adalah dengan beberapa mengetahui apakah pengertian dari pariwisata tersebut, hal ini sangat penting karena semakin berkembang pariwisata nasional maka masyarakat akan mengenal dunia pariwisata dan sekaligus dapat menarik manfaat dari pariwisata tersebut baik secara langsung maupun tidak secara langsung.

“pengertian pariwisata menurut Agus Sulistiyono (2008: 3) adalah sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang tampak nyata maupun yang tidak nyata”

Undang-undang Republik Indonesia nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan,yang dikutip oleh Ni Wayan Suwithi, DKK(2008: 16) dalam bukunya yang berjudul ”Akomodasi PerhotelanJilid 1” beberapa penegrtian yang berkaitan dengan kepariwisataan adalah sebagai berikut

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik pariwisata.
2. Wisatawan adal orang yang melakukan kegiatan wisata
3. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisataserta usaha-usaha yang terkait bidang tersebut.
4. Kepariwistaan adalah segala sesuatu yang behubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.
5. Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, meyediakan atau mengusahakan objek dandaya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut.
6. Objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sarana wisata.
7. Kawasan pariwisata adalah kawasan dengan luas tertentu yang dibangun atau disediakan untuk memenuhi kebutuhan pariwisata

2.2 Pengertian Hotel

Bidang usaha jasa perhotelan adalah salah satu usaha kepariwistaan yang mana dikelola secara komersial yang menyediakan tempat makan dan minum serta kebutuhan lainnya yang dibutuhkan oleh setiap orang yang sedang mengadakan perjalanan. Hotel memiliki berbagai macam pengertian dan hotel bukan hanya merupakan tempat penginapan dan penyediakan makan dan minum saja tetapi suatu tempat dimana seseorang dapat tidur, beristirahat, bersantai-

santai, berekreasi,menenagkan pikiran, atau menginap untuk sementara waktu, serta mandapat fasilitas yang dibutuhkan termasuk makan dan minum yang telah disediakan oleh hotel. Semakin luas dan berkembangnya usaha jasa perhotelan maka semakin luas pula pengertian tentang hotel dan semakin banyak pengertian-pengertian mengenai hotel. Adapun beberapa pengertian hotel sebagai berikut:

Penegrtian Hotel menurut *Hotel Proprietors Act,*yang dikutip oleh Agus Sulistiyono(2008: 4), adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tampaadanya perjanjian khusus.

Menurut Surat Keputusan Menparpostel SK: KM 34/HK 103/MPPT-87 yang dikutipoleh Ir. Endar Sugiarto, MM (2004: 1), dalam bukunya yang berjudul *operasional Kantor depan hotel,* Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.

"Menurut Bagyono (2006: 1), dalam sebuah bukunya yang berjudul *teori* dan *Peraktek Hotel Front Office,*perhotelan adalah bidang usahayang berkembang seiring dengan kemajuan sector Pariwisata"

Menurut Ni Wayan Suwithi, DKK (2008: 44) Dalam sebuah bukunya yang berjudul "Akomodasi Perhotelan Jilid 1" mengutipkan beberapa pengertian hotel, sebagai berikut:

1. Menurut kamus Oxford, The advance learner's Dictionary adalah:"*Building where meals and room are provided for travelers."*Yang dapat diartikan sebagai bangunan (fisik) yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman bagi tamu
2. Menurut SK Menparpostel no. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan pengelolahan hotel menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagaian atau seluruh bangunan untuk meyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.
3. Menurut The American Hotel and Motel Association (AHMA) sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan kasavana: *A hotel may be defined as an establishment whose primary buisniss is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following service: food and beverage service,room attendant service, uniformd service,laundering of lines and use of furniture and fixtures.* (Hotel dapat dikalisifikasikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan,pencucian pakaian dan dpat

menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya).

2.3 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel adalah merupakan pengelempokan kelas hotel, klasifikasi hotel ini ditunjukan untuk mengetahui jenis, letak serta fungsi dari masing-masing hotel agar setiap orang tahu dan memahami apa itu hotel, karena ada berbagai jenis hotel serta mempunyai fungsi yang berbeda-beda. Selain itu juga klasifikasi hotel ditujukan untuk dapat memberikan informasi kepada tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing hotel.

Adapun klasifikasihotel menurut bagyono (2005: 73), dalam bukunya yang berjudul *Pariwisata dan Perhotelan,* hotel diklasifikasi enjadi 8 kategori yaitu:

1. Luas dan Jumlah Kamar
    a. Hotel Kecil(*smallhotel*), adalah hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar atau kurang dari 100 kamar
    b. Hotel menengah (*above average hotel*), ialah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar
    c. Hotel besar (*Large Hotel*), *yaitu hotel yang memiliki lebi dari 300 kamar.*
2. Jenis tamu yang menginap
    a. Hotel keluarga (*family hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keluarga

b. Hotel bisnis (*buisnes hote*),adalah hotel yang dirancang untuk para uasahawan.
c. Hotel wisata (*tourist hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan.
d. Hotel transit (*transit hotel*), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-oarang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
e. Hotel perawatan kesehatan (*care hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatan.
f. Hotel konvensi (*convention hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keperluan orang-orang yang menyelenggarakan acara *meeting,atau wedding.*

3. Lama tamu menginap
   a. *Transient hotel,* yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
   b. *Semi-residential hote,l*yaitu hotel dimana para tamunya lebih dari 12 malam sampai satu minggu.
   c. *Residential hotel,* yaitu dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu.
4. Lokasi
   a. *Mountain hotel,* adalah hotel yang terletak didaerah pergunungan.
   b. *Beach hotel,* adalah hotel yang terletak ditepi pantai

c. *City hotel*, adalah hotel yang berlokasi didalam kota

d. *Higway hotel,* adalah hotel yang terletak ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya dinatara dua kota.

e. *Airport hotel* ,adalah hotel yang terletak tidak jauh dari airport

f. *Resort hotel*, adalah hotel yang berlokasi dikawasan wisata.

5. Lamanya buka dalam sertahun

   a. *Seaseonal hotel,* yaitu hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun(3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).

   b. *Year-round hotel,* yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.

6. Berdasarkan tarif kamar

   a. *Economy class hotel,* ialah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah)

   b. *First class hotel*, yaitu hotel dengan tariff kamar mahal

   c. *Dulaxe/Luxury hotel*, yaitu hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.

7. Menurut bintang(*star*)

   Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM.10/P.V.301/Pht/77 tanggal 22 Desember 2997 tentang peraturan industry perhotelan dan klasifiksi hotel atara lain ditentukan menurut bintang, yaitu mulai bintang satu hingga bintang lima. Perbedaan bintang tersebut terlihat pada fasilitas, peralatan, dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas atau bintang diadakan setiap tiga tahun sekali

dan ditetapkan oleh keputusan Direktur Jenderal Pariwisata dalam bentuk sertifikat.

8. Unsure atau komponen harga kamar(*type of plan*)
    a. *European plan hotel(EP),* ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja
    b. *Continental plan hotel(CP),* ialah hotel yang menetapkan harga kamar termasuk makan pagi
    c. *Modified American plan hotel (MAP),* ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk dua kali makan(makan pagi, siang atau malam)
    d. *Full American plan hotel(FAP),* yaitu harga kamar termasuk tiga kali makan.

2.4 Penegrtian Kitchen

Menurut Richard Sihite (2000:122)

Pengelolahan makanan (kitchen) atau bagian dapur mempunyai tugas menyiapkan dan mengolah makanan (producing). Pengolahan makanan atau lebih umum dikenal dengan "*Food Producing Area"* antara lain: Restoran,room service, function room. Selain *food production area* terdapat juga Beverage Producing Area yaitu bar dan service bar yang dirancang hanya untuk melayani permintaan/pemesanan dari room service.

Fungsinya antara lain:

1. Mempersiapkan dan mengolah bahan makanan sesuai dengan pesanan tamu dari restoran,*room service,* dll.
2. Mempersiapkan serta mencampur minuman yang sesuai dengan pesanan.

Menurut Sudiarto Mengkuwedoyo (1999: 89)

Bagian pengolahan makanan lebih sering disebut sebagai bagian dapur ataua kitchen department.Besar kecilnya organisasi dapur tergantung dari jumlah produksi yang dibutukan.Dewasa ini banyak hotel besar yang melengkapi lebih dari satu tempat makan dan minum bagi tamunya. Karena dengan fasilitas hotel lainnya akan mampu bersaing dengan rumah makan/restoran non hotel lainnya yang menjual jasa makanan dan minuman kepada umum atau masyarakat luas dan tamu hotel. Semakin banyak tempat makan dan minum dihotel atau biasa disebut "*outlet*", akan semakin membutuhkan dapur yang lebih besar.Demikian pula dengan organisasi kerjanya. Istilah biasanya digunakan didalam menyebut suatu organisasi kerja didapur adalah" *brigade*".

Dari dua teori diatas penulis menarik pengertian *kitchen* adalah bagian dari suatu hotel atau restoran yang berfungsi untuk mengolah makanan dan minuman untuk dijual kepada umum atau kepada para tamu yang menginap dihotel.

2.5 Pengertian Convention

Kata "Convention" atau konvensi menurut Fred Lawson, adalah : Pertemuan sekelompok orang untuk suatu tujuan yang sama atau untuk bertukar pikiran, pendapat dan informasi tentang suatu hal yang menjadi perhatian bersama. Istilah "Convention" digunakan secara luas untuk menggambarkan suatu bentuk pertemuan tradisional atau pertemuan seluruh anggota kelompok (Lawson,Fred, Conference, Convention and Exhibition Facilities, The Architecture Press, London, 1981, hal. 2).

Sedangkan pengertian konvensi menurut Dirjen Pariwisata, adalah : Suatu kegiatan berupa pertemuan antara sekelompok orang (negarawan, usahawan, cendekiawan dan sebagainya) untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama atau bertukar informasi tentang hal-hal baru yang menarik untuk dibahas (Keputusan Dirjen Pariwisata Nomor : Kep-06/U/IV/1992; Pasal 1 : Pelaksanaan usaha jasa konvensi, perjalanan intensif dan pameran).

Suatu konvensi banyak informasi yang dapat diungkapkan, dibahas dan disimpulkan bersama, yang berkaitan dengan tema atau subyek yang menjadi topik perhatian atau pembicaraan pada kegiatan tersebut. Perkembangannya sering diikuti dengan pameran/eksibisi yang mendukung atau berkaitan dengan tema konvensi.

Dari uraian di atas, maka dapat diambil satu pengertian mengenai "Convention" adalah suatu ruangan yang digunakan sebagai tempat untuk pertemuan (yang mencakup sidang utama dan komisi, jamuan dan pameran) bagi sekelompok orang untuk saling tukar-menukar informasi, pendapat dan hal-hal

baru yang menarik dibahas untuk kepentingan bersama. Lengkap dengan segala sarana dan prasarana penunjangnya, baik konvensi berskala nasional maupun internasional, serta masih dimungkinkan dilaksanakan kegiatan lainnya seperti jamuan makan dan eksibisi.

2.6 Pengertian Higiene Dan Sanitasi hotel

Higiene dan Sanitasi merupakan dua istilah yang berasal dari bahasa inggris yaitu: " Hygiene "yang berarti : usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kesehatan individu, maupun usaha kesehatan pribadi manusia. Sedangkan "*Sanitation "* yang berarti usaha kesehatan preventif yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kesehatan lingkungan hidup manusia.

Dengan kata lain, dapat kita simpulkan bahwa kata Higene lebih ditujukan kepada lingkungan.

Menurut Shitie (2000:3), kata Higene dan Sanitasi berasal dari bahasa Yunani yaitu "Hugicine" yang berarti sehat dan bersih, dan jika kita terjemahkan lebih luas lagi maka dapat disimpulkan bahwa kita bisa sehat karena kita bersih.

2.6.1 Pengertian Higiene Dan Sanitasi Hotel

Higene dan Sanitasi perhotelan adalah usaha kesehatan yang preventif atau usaha peencegahan terhadap timbulnya penyakit yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kesehatan lingkungan perhotelan, yaitu mencegah timbulnya berbagai macam penyakit sebagai akibat dari kurang atau tidak diperhatikannya faktor-faktor lingkungan hotel yang mengganggu kesehatan.

Dengan demikian muncul permasalahan tentang hotel yaitu bagaimana persyaratan suatu hotel menurut penggolongannya. Sanitasi hotel perlu di awasi dan di pelihara,bagaimana sanitasi yang memenuhi syarat dan bahaya kesehatan yang mungkin timbul di lingkungan hotel.

2.6.2 Pengertian Higene

Adapun pengertian Higene menurut para ahli dan dari sumber lainnya yaitu sebagai berikut:

1. Higene menurut Gosh adalah suatu ilmu kesehatan yang mencakup seluruh faktor yang mendorong adanya kehidupan yang sehat baik secara perorangan maupun melalui masyarakat .
2. Higene menurut Prescott adalah membagi higene ke dalam dua aspek yaitu yang menyangkut individu (Personal Higene) dan yang menyangkut lingkungan (Environtment).
3. Higene menurut Brownell (R. Shitie. 2000:3) adalah bagaiman caranya orang memelihara dan melindungi kesehatan.
4. Higene menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1996 yaitu higene dinyatakan sebagai kesehatan masyarakat yang meliputi

semua usaha untuk merawat, melindungi, dan mempertinggi derajat kesehatan badan, jiwa, baik untuk umum maupun perorangan yang bertujuan memberikan dasar-dasar kelanjutan hidup yang sehat, serta meningkatkan kesehatan dalam masyarakat

2.6.3 Pengertian Sanitasi

Adapun pengertisn Sanitasi menurut para ahli dan dari sumber lainnya yaitu sebagai berikut:

1. Sanitasi menurut Dr. Azrul, MPH (Shitie, 2000:4) adalah cara pengawasan masyarakat yang menitikberatkan kepada pengawasan terhadap berbagai faktor lingkungan yang mungkin mempengaruhi derajat kesehatan masyarkat.
2. Sanitasi menurut Hopkins adalah cara pengawasan terhadap faktor-faktor lingkungan yang mempunyai pengaruh terhadap kesehatan.

2.7 Tujuan Higiene Dan Sanitasi Dapur

Tujuan utama dari Higiene dan Sanitasi dapur adalah untuk dapat mencegah timbulnya penyakit yang berasal dari peralatan dapur atau lingkungan dapur itu sendiri:

Adapun tujuan Higiene dan Sanitasi dapur lain adalah sebagai berikut:

1) Menerapkan Higiene dan Sanitasi pada karyawan, peralatan dapur serta lingkungannya agar setiap produk yang dihasilkan bersih sehat dan berkualitas.
2) Mencegah timbulnya masalah gangguan kesehatan pada karyawan dengan adanya berbagai aktivitas didapur seperti menyiapkan bahan makanan untuk di olah, mengolah bahan makanan sampai pada tahap pemorsian.
3) Menciptakan suasana aman, nyaman bagi personel yang terlibat dalam pengolahan makanan.
4) Mengusahakan agar karyawan dapur, area dapur, dan equipment lainnya bersih, hygiene steril.
5) Menciptakan iklim dan suasana kerja yang sehat.

2.8 Pengertian Penerapan

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Cahyononim dalam J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487) “penerapan adalah hal, cara atau hasil”.

Adapun menurut Lukman Ali (2007:104), “penerapan adalah mempraktekkan atau memasangkan”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Riant Nugroho (2003:158) “penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang dinginkan”.

Berbeda dengan Nugroho, menurut Wahab dalam Van Meter dan Van Horn (2008:65) “penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan”. Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa penerapan adalah mempraktekkan atau cara melaksanakan sesuatu berdasarkan sebuah teori.

2.9 PENGERTIAN S.O.P

Standar Operasional Prosedur atau disingkat dengan SOP adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

SOP juga dapat dikatakan sebagai acuan atau pedoman untuk melakukan pekerjaan atau tugasnya sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja para karyawan sesuai indikator-indikator administrasi, teknik dan prosedural berdasarkan tata kerja, sistem kerja dan prosedur kerja pada unit kerja yang berkaitan.

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat

Dahulu sebelum Hotel Lombok Flaza didirikan pada tahun 1990 bangunan tersebut adalah sebuah Plaza (KFC) kemudian beralih fungsi menjadi salah satu terminal yang ada di Cakra Negara sekitar pada tahun 1993. Pada tahun 2009 didirikan Lombok Plaza Hotel & Convention sebagai hotel baru di Mataram yang didirikan oleh PT. Sinar Mas Cakra Buana yang merupakan perusahaan milik bapak Anggi yang berasal dari Surabaya dan sekarang tinggal di daerah Cakra Negara.

Hotel Lombok Plaza dibangun secara bertahap kemudian pada tanggal 02Mei 2012 Lombok Plaza Hotel & Convention mulai didirikan secara resmi, hotel ini dioperasikan oleh Bapak Budi Hato sebagai pemilik yang merupakan anak dari bapak Anggi. Pembangunan Lombok Plaza Hotel & Convention di atas tanah seluas 2.805 m^2 dijalan Pejanggik nomer 8 Cakra Mataram dengan jumlah kamar 142 kamar, 1 *restaurant*, 10 *meeting room*, dan 1 kolam renang dan merupakan hotel berbintang tiga (3) yang ada di Kota Mataram.

Hotel ini terletak tepat di daerah perkotaan, hanya membutuhkan waktu sekitar 45 menit dari Bandara *International* Lombok (BIL). Dengan letaknya yang strategis ini berbagai kemudahaan sudah ada di tangan anda seperti kemudahan dalam berbisnis, belanja di Mataram Mall yang merupakan pusat perbelanjaan terbesar di Kota Mataram sebelum pusat perbelanjaan Lombok *Epicentrum Mall* dibangun, dekat dengan rumah sakit, dan berbagai jenis

oblek wisata popular seperti taman mayura, pura meru, pura lingsar, taman narmada, dan lain-lain.

3.2 Kapasitas Dan Fasilitas Kamar

Sebagai hotel yang menyandang predikat bintang tiga (***),Hotel lombok plaza & convention Indonesia merupakan City Hotel yang menyediakan berbagai fasilitas untuk memudahkan dan memberikan kepuasan bagi tamu-tamu mancanegara maupun domestic. Adapun fasilitas-fasilitas yang ada pada Hotel lombok plaza & convention adalah sebagai berikut:

Hotel lombok plaza & convention memiliki 142 hunian kamar. Dimna terdapat 107 kamar superior, 4 kamar delux, 18 kamar cabanas suites, 3 plaza suites, 4 president suites.

Berikut jenis tipe kamar di lombok plaza hotel convention beserta tarip tarip rite / night

Tabel 1

Jenis kamar di Lombok Plaza Hotel and Convention beserta tarif rate / night

No	Tipe kamar	Jumlah kamar	Rite / naght
1	Suverior room	107 room	IDR 750. 000,-++
2	The last room	6 room	IDR 850. 000,-++
3	Cabanas room	18 room	IDR 1.200.000,-++
4	Cabanas suites	6 room	IDR 1.400.000,-++
5	Cabanas suites	4 roon	IDR 1.600.000,-++
6	President suites	3 room	IDR 2.500.000,-++
7	Extra bed	-	IDR 225.000,-++

Adapun beberapa fasilitas yang tersedia di kamar yaitu :

- Spacious room with seating space
- Air conditioner
- King size double bed
- Balcony
- Shower
- Hot and cold shower
- Laundry service
- Room service 24 hours
- Telephone
- Tea and coffee maker
- 2 bottle water

1. **Fasilitas Hotel**

Lombok Plaza menawarkan beberapa fasilitas seperti

a. Restaurant

Restaurant Lombok Plaza berada di lantai 1 tepatnya berada di samping front desk. Prime restaurant adalah nama restaurant dari rrestaurant di hotel lombok plaza. Restauran ini menawarkan beberapa jenis makanan untuk disantap seperti cinese food, dimsum food, western food.dan dessert. Prime restaurant juga menjual beraneka ragam bakery yang home made.

b. Swimming pool

Swimming pool adalah fasilitas tambahan yang lombok plaza persembahkan untuk para tamu hotel. Namun bagi tamu luar yang ingin menikmati berenang dan

menikmati pool area, lombok plaza menawarkan harga **Rp.** 50.000 bagi pengunjung dewasa dan Rp 25.000 bagi pengunjung anak-anak. Serta bagi free village card mendapatkan free acces dengan maksimal membawa 2 orang dewasa serta 2 anak dibaawah usia 12 tahun sampai masa free village card habis.

c. Spa and massage

   Spa and massage juga dapat menjadi pilihan tamu untuk menikmati kenyamanan di hotel lombok plaza. Spa membuka reserpasi dari jam 9 pafi sampai jam 10 malam.

d. Smoking area

   Smoking area terletak di loby lounge dan juga dibelakang prime restaurant.

e. Parking area

   Parking area lombok plaza sangat luas sehingga memungkinkan tamu menginap secara personal maupun tamu grup

a. Wedding package Saat ini lombok plaza sedang menawarkan promo wedding package yaitu " golden wedding package dimana bajak yang dikeluarkan tamu adalah 190.000 net / orang. Adapun fasilitas yang didapatkan adalah:

- Ballroom
- Lunch or dinner buffet + mineral water
- 1 malam tinggal di kamar cabanas
- Wellcome drink
- Fruite basket

- Soufenir for bride
- 2 pondokan
- Sound system lightening
- Lcd + screen
- 21% tax and service

a. Free wifi
b. Antar jemput tamu
c. Laundry adn dry cleaning
d. Room service 24 hours
e. Tranfort
f. Meeting room

Lombok plaza memiliki 10 ruang meeting untuk keperluan pekerjaan, bisnis, maupun acara private lainnya. Berikut tbel ruang meeting lombok plaza.

Tabel II

Kapasitas ruangan meeting di lombok plaza hotel & convention

Room	Standing	Thearte	Class	U-shape	Round table	size
Sri mataram	1000	500	200	150	250	11,30 × 37,20
Sri cakra	500	400	150	150	200	11,30 × 37,20
Pajang	100	170	100	50	80	11,30 × 18,00
Pejanggik	100	170	100	50	80	11,30 × 18,00
Mandalika 1	75	100	50	40	50	6,5 × 18,00
Mandalika 2	75	100	50	40	50	6,6 × 18,00

rinjani	100	170	100	50	80	13,00 × 18,00
Exce room 1	-	-	-	-	-	4,95 × 7,07
Exce room 2	-	-	-	-	-	4,95 × 7,07
Exce room 3	-	-	-	-	-	4,95 × 0,07

Adapun beberapa fasilitas meeting yang bisa didapatkan yaitu :

- Lcd
- White board
- Flipechart
- Block note
- Screen
- Sound system
- Pointer
- Pen
- Business center

Berikut beberapa tarif dari paket meeing

1. **Full board meeting**

- Rp 650.000,-++/pax
- Twin share
- Bfs + 2x coffee break
- 1x lunch
- 1x dinner

2. **Full day meeting**

- Rp. 375.000,-++/pax
- 2x coffee break
- 1x lunch
- 1x dinner

3. One day meeting

- Rp. 325.000,-++/pax
- 2x coffee break
- 1x lunch and dinner

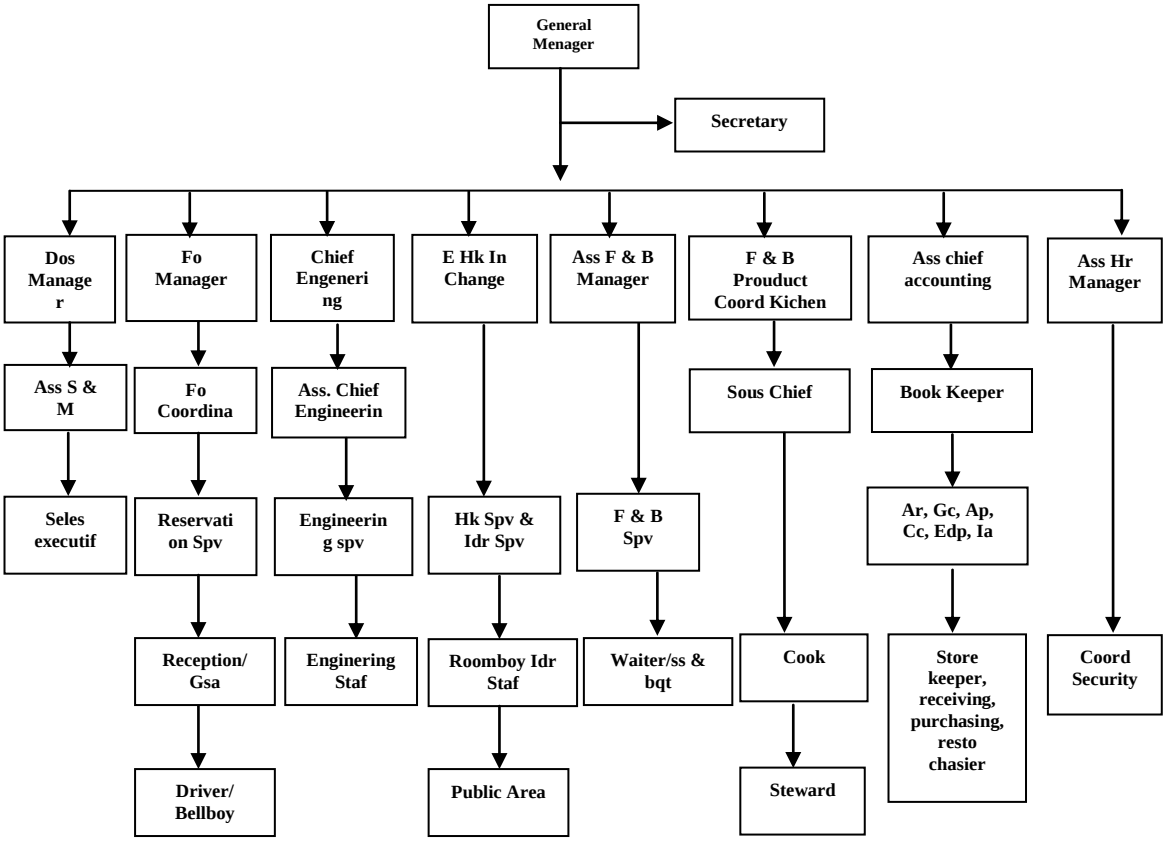
4. Half day meeting

- Rp. 225.000,-++/pax
- 1x coffee break
- 1x lunch and dinner

2. Kategori Hotel

Berdasarkan pengalaman PKL penulis selama 3 bulan, penulis dapat melihat dan menemukan berbagai macam tamu, mulai dari berbisnis, meeting, pernikahan, pesta ulang tahun, lamaran, atau hanya sekedar berlibur. Namun, apabila dilihat dari sifat tamu yang sering berkunjung, maka Lombok Plaza hotel & convention dikategorikan sebagai hotel bisnis. Hal ini dikarnakan hotel lombok plaza terletak dipusat kota mataram, hotel kota biasa dimanfaatkan oleh pebisnis- pebisnis dari luar kota untuk melakukan kegiatan MICE (meeting, incentive, confrence, exhibition

3.3 Struktur Organisasi



Sumber Gambar: Lombok Plaza & Convention

3.4 Job Describtion

Job description merupakan panduan dari perusahan kepada karyawan dalam menjalankan tugas. Semakin jelas *Job description* yang di berikan, maka semakin semakin mudah karyawan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan perusahan

3.4.1 General Manager

Tugas dan Tanggung jawabnya :

1. Memonitor dan mengawasi pekerjaan para staff apakah semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan atau tidak.
2. Bekerjasama dengan Manager dan Supervisor yang lain dalam mengawasi aktifitas kegiatan Hotel.
3. Membuat peraturan, kebijakan dan keputusan dalam prosedur operasional Hotel.
4. Mengenali dan mengawasi standar kerja karyawan
5. Member keterangan, arahan dan petunjuk mengenai prosedur kerja yang baik.
6. Menandatangani dan mengirim surat kepada tamu jika sangat di perlukan.
7. Melakukan interview dan uji kompetensi bagi staff yang akan menduduki jabatan/posisi yang tepat. Room Division F&B Mgr Revenue Mgr Financial Controler Personal Mgr Chief Accounting Marketing Mgr Sales Mgr.

8. Mengontrol dan menganalisa laporan keuangan.
9. Melakukan komunikasi yang baik dengan manajer – manajer lainnya serta departemen masing – masing bagian agar dapat bekerja sama dengan baik.
10. Memonitor dan mengamati Hotel serta bertanggung jawab atas semua kelancaran operasional Hotel.Sales Manager Or Director of SalesMarketing MGr Or Coordinator

3.4.2. Executive Assintant Manage

Tugas dan Tanggung jawabnya :

1. Membantu GM dalam mengelola dan mengatur Hotel Management.
2. Memberikan laporan dan bertanggung jawab kepada GM.
3. Menerima laporan dari masing – masing departement heads
4. Mengatur dan memonitor operasional pada aktifitas hotel.
5. Pengganti GM sementara jika sewaktu – waktu GM tidak ada di tempat.

3.3.3 Accounting Manager

Tugas dan Tanggung jawabnya :

1. Mempersiapkan program kerja harian untuk tugas – tugas bidang akuntansi.
2. Menyusun rencana kerja jangka pendek sesuai dengan rencana dan anggaran perusahaan secara keseluruhan.
3. Membina dan mengkoordinir seksi – seksi di dalam lingkungan Accounting.

4. Pencapaian sasaran yaitu penyajian laporan yang tepat waktu dan benar dengan prinsip prinsip yang lazim.
5. Membantu manajemen dalam rangka pengendalian biaya sesuai dengan prediksi yang telah di tetapkan,memeriksa sertamengecek kebenaran dan kelengkapan bukti pengeluaran dalam penerimaan kas sesuai dengan prosedur.
6. Mengendalikan jalan operasional bagiannya
7. Mengkoordinir fungsi – fungsi yang berlainan dalam usaha penjualan produk perusahaan.
8. Menyelenggarakan hubungan yang baik terhadap pelanggan, instansi maupun segmen pasar lainnya.
9. Menyusun program dan anggaran pembiayaan pemasaran.
10. Penanggung jawab atas penyusunan marketing plan.
11. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan promosi baik di dalam maupun di luar hotel.
12. Bertanggung jawab atas semua Administrasi bagiannya.
13. Bertanggung jawab atas pembuatan laporan bulanan dan tahunan sesuai dengan keperluan yang telah ditetapkan.
14. Bertanggung jawab atas pembuatan publikasi atau Advertensi dalam rangka pemasaran perusahaan dan juga dalam halkerjasama dengan Food & Beverage departement dan banquet.
15. Bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi public relation.

16. Bertanggung jawab atas kampanye perusahaan lewat usaha direct-mail atau penawaran tariff kepada tamu/calon tamu.

3.4.4. Sales Departement Manager

Tugas dan Tanggung jawabnya :

1. Bertanggung jawab dalam penjualan semua produk hotel baik berupa barang dan jasa.
2. Memelihara dan meningkatkan usaha bisnis dari langganan yang sudah ada maupun dari daerah baru.
3. Menyusun rencana dan membuat laporan hasil sales call secara mingguan, bulanan, termasuk complaint dan permintaan dari pelanggan.
4. Menemani, menjamu pelanggan sesuai dengan kebutuhan bila perlu di luar jam kerja.
5. Melakukan sales call secara rutin sesuai dengan program yang telah di rencanakan.
6. Bekerjasama dengan departemen lain agar tercapai pelaksanaan tugas dengan baik.
7. Membuat dan menyampaikan rencana kerja bulanan atau mingguan.
8. Memelihara hubungan baik dengan relasi agar mempermudah mengatur tamu yang dating ke hotel.
9. Melakukan tugas lain sesuai dengan perintah atasan (management).
10. Melaksakan dan mentaati peraturan hotel

3.4.5. Personel Manager

Tugas dan Tanggung jawabnya :

1. Bertanggung jawab atas rekrutmen yang di butuhkan oleh perusahaan dengan melaksanakan seleksi interview.
2. Mengontrol kebenaran data karyawan.
3. Mengontrol kebenaran kesehatan,serta melakukan placeman sebelum calon karyawan di terima.
4. Mengadakan manpower Development bersama GM.
5. Memiliki management dalam hal memecahkan masalah terutama dengan SPSI.
6. Menyiapkan kontrak kerja dan membantu memecahkan masalah yang timbul.
7. Orientasi pengenalan kerja kepada karyawan baru.
8. Melakukan control saleris over time, transportation, allowancemedicaldan insurance.
9. Mengusulkan kepada atasan mengenai system pengkajian, memberikan motivasi kepada karyawan mengadakan contoh upah, job description, job evaluasi dan analisa tenaga kerja
10. Mengkoordinir dan melaksanakan program seperti :rekreasi, olahraga, sembahyang bersama, kantin dan sejenisnya.
11. Bekerjasama dengan seluruh staff departemen heads dalam memecahkan masalah, terutama dalam peningkatan kedisiplinankerja dan P & P Perusahaan.
12. Mengatasi masalah yang berhubungan dengan pengadilan serta mengenai ketenagakerjaan.

13. Mengontrol kontrak – kontrak, filling data semua karyawan serta perubahan yang terjadi agar tetap up to date
14. Menjalin hubungan baik dengan pemerintah, mulai dari tingkat bawah sampai tingkat atas yang ada hubungannya denganketenagakerjaan.
15. Mengadakan survey tentang labour suplly, performance standard, human dan industry relation, motivation dan moral.
16. Mengusulkan pada GM mengenai security police, serta mengadakan control chief security ke loker, tempat parker dansekitarnya.
17. Melaksanakan tugas lain sesuai perintah atasan (management).

3.4.6. Food & Beverage Manager

Tugas dan Tanggung jawabnya :

1. Mengawasi jalannya operasional khususnya dalam bidang pelyanan kepada tamu.
2. Menetapkan menu system penyajian strategi penjualan, mengarahkan penjualan, mengarahkan pelaksanaan, menilaikebersihan.
3. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung dan melaporkan kepada Executive AssistantManager yang memerlukan penanganan khusus.
4. Menetapkan jadwal operasional food & beverage outlet.
5. Memonitor pelaksanaan pemeliharaan sanitasi.
6. Melakukan analisis, evaluasi pesaing.

7. Memonitor hasil inventarisasi fisik dapur dan food &beverage service serta stewarding.
8. Melakukan analisis, evaluasi pemakai.
9. Menyusun rencana anggaran dapur, food & beverage service serta stewarding.
10. Commodities dan statistic penjualan.
11. Merumuskan kebijakan pengendalian biaya operasional, menilai pelaksanaan.
12. Meneliti, menyetujui standar portion size.
13. Menyusun rencana program kerja dan menilai pelaksanaannya.
14. Meneliti rekomendasi penyesuaian tariff food & beverage.
15. Merumuskan rekomendasi serta mengembangkan daripada personel.
16. Menyusun laporan, dokumentasi, melakukan korespondensi.
17. Menyelenggarakan breafing pada food & beverage departement.
18. Mengawasi serta mengecek stock bahan – bahan yang diperlukan di kitchen.
19. Mengawasi food production sebelum disajikan kepada tamu.

3.4.7. Front Office Manager

Tugas dan tanggung jawabnya :

1. Membuat jadwal kerja karyawan.
2. Membuat statistic daftar tamu serta membuat laporannya.
3. Mengamati dengan rutin standar service mengenai penerimaan tamu.

4. Menyusun rencana anggaran dan mengatasi masalah – masalah di dalamnya.
5. Memelihara hubungan yang baik dengan tamu hotel serta lingkungan kerja yang sehat kepada seluruh karyawan.
6. Memberikan motivasi memelihara disiplin.
7. Mengadakan rapat secara rutin minimal sekali dalam satu bulan.
8. Merumuskan dan merekomendasi penyesuaian tarif kamar.
9. Melayani langsung tamu VIP atau V.V.IP dalam pemberian diskon dan harga special.
10. Merumuskan pengendalian biaya operasional
11. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.
12. Melaksanakan tugas lain atas dasar perintah atasan.

3.4.8. House Keeping Manager

Tugas dan Tanggung jawabnya

1. Mengatasi masalah mengenai lost and found.
2. Melakukan control ke public.
3. Melaksanakan house rules serta peraturan yang lain terhadap staffnya.
4. Bertanggung jawab serta memelihara terhadap semua perlengkapan tata graha.
5. Membuat budget.
6. Menetapkan tugas, membina dan mengawasi.
7. Mengadakan koordinasi dengan departement hotel yang lainya.
8. Memelihara dan mempertahankan serta mengontrol secara rutin service.

9. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.

3.4.9. Chief Engineering

Tugas dan Tanggung jawabnya :

1. Bertanggung jawab atas semua kelancaran di Engineering operation.
2. Menyiapkan laporan – laporan yang di perlukan.
3. Melatih dan mengawasi staff bawahan agar dapat bekerja secara efektif dan efesien.
4. Memeriksa dan mengawasi bahwa seluruh work order dari semua departement telah di atasi dengan baik
5. Melatih dan mengawasi crew, repair dan maintenance agar bekerja dengan efektif dalam memelihara seluruh hubungan dengan yang ada di dalam hotel.
6. Memelihara kebersihan, kesiapan mesin – mesin hotel secara teratur agar dapat dipastikan beroperasi dengan baik danmaksimal.
7. Mematuhi dan mentaati peraturan di hotel.
8. Melaksanakan tugas lain dari perintah atasan.

3.4.10. Chief Security

Tugas dan Tanggung jawabnya :

1. Bertanggung jawab atas terpeliharanya keamanan hotel, tamu dan semua karyawan.
2. Mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan petugas keamanan.
3. Membuat usulan pada management mengenai sistim keamanan dan ketertiban yang baik.

4. Mengatur jadwal kerja, cuti serta mengadakan koordinasi dengan pihak yang berwajib dalam rangka memelihara ketertibanlingkungan dan keamanan lingkungan.
5. Mengadakan koordinasi dengan kepolisian dalam hal penyelidikan bila adanya kejadian yang melibatkan karyawan atau pihak hotel setempat.
6. Membantu tamu dalam membuat laporan pada polisi bila ada tamu yang hilan
7. Memberikan bimbingan kepada bawahan, serta memberikan masukan dalam penelitian pegawai.
8. Mengambil kunci pada security departemen dengan mendatangkan log book yang telah di sesuaikan.
9. Menjaga kebersihan hotel
10. Selalu melaksanakan tugas dengan baik.
11. Melaporkan kepada GM segala kejadian yang terjadi di sekitar hotel.

3.5 Job Spesificaton

Job specification atau spesifikasi jabatan adalah suatu uraian tertulis tentang latar belakang pendidikan, pengalaman, kemampuan dan kompetensi atau hal-hal lain yang berhubungan dengan pekerjaan yang harus di miliki sebelum mengisi pemegang jabatan/job tertentu sehingga dapat berfungsi dengan efektif.

3.5.1. Front Office Manager

1. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah disetujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan dan pernah magang atau training di hotel.
2. Berpengalaman kerja minimal 3-5 tahun sebagai managerial di hotel berbintang atau sebagai managerial di front Officce.
3. Berpengalaman selama 6 tahun di hotel yang berbintang..
4. Menguasai bahasa inggris.
5. Pengalaman di receptionist dan familiar dengan front office
6. Dapat memimpin bawahan agar menjadi lebih baik
7. Mampu mengawasi pekerjaan dan motivasi melaksanakan tugas bawahan lebih efektif dan efesien.

3.5.2. Personel Manager

1. Memiliki sertifikat yang di setujui oleh sekolah atau perguruan tinggi atau yang pernah magamg (training).
2. Pengalaman 2 tahun dengan kualifikasi professional.
3. Pengalaman 5 tahun pada computerized personal dan payroll system.
4. Memahami mengenai UU ketenagakerjaan.

3.5.3. Sales and Marketing Manaager

1. Memiliki latar belakang pendidikan sekolah pariwisata jurusan sales and marketing serta hotel management.
2. Berpengalaman selama 2 tahun sebagai sales and marketing.
3. Dapat berkomunikasi dalam bahasa inggris.
4. Berkepribadian yang baik serta memiliki kemampuan dalam bidang sales and marketing.

3.5.4. Accounting Manager

1. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah di setujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan dan pernah magang (training).
2. Memiliki pengetahuan tentang accounting.
3. Memiliki pengetahuan mengenai pengoperasian computer.
4. Memiliki pengalaman 5 tahun kerja dengan kualifikasi professional.

3.5.5. Food & Beverage Manager

1. Lulusan diploma sekolah pariwisata.
2. Pengalaman kerja 6 tahun di hotel berbintang.
3. Pengalaman minimal 5 tahun sebagai managerial di hotel berbintang dalam bidang food & beverage.
4. Memiliki keterampilan yang mapan dalam mengolah susunan menu sesuai dengan standart.
5. Dapat berkomunikasi dengan baik dalam bahasa inggris.

6. Berkepribadian yang baik serta memiliki kemampuan dalam bidang food &beverage.

3.5.6. Executive Housekeeper

1. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah di setujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan dan pernah magang (training).
2. Pengalaman kerja minimal 6 tahun di hotel berbintang.
3. Pengalaman kerja 3-5 tahun managerial di hotel berbintang.
4. Mampu mengatasi pekerjaan dan memotifasi dalam melaksanakan tugas bahkah agar lebih baik efektif dan efesien.

3.5.7. HouseKeeping Manager

2. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah di setujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan dan pernah magang (training).
3. Pengalaman kerja minimal 6 tahun, bekerja di hotel sebagai managerial minimal 3-4 tahun.
4. Dapat di dalam memimpin, mengembangkan, mengarahkan, memotifasi dan mengatur bawahan.

3.5.8. Executive Chef

1. Memiliki sertifikat yang sudah di setujui.
2. Pernah training di sebuah hotel.
3. Memiliki pengalaman kerja selama 6 tahun di hotel berbintang.
4. Memiliki pengalaman kerja 3-5 tahun sebagai food & beverage.

5. Menyusun menu serta dapat membuat standart makanan sesuai dengan standart internasional

3.5.9 Chief Engineering

1. Memiliki latar belakang pendidikan teknisi.
2. Mengoperasikan alat – alat yang berkaitan dengan mesin
3. Dapat melakukan perbaikan terhadap mesin – mesin yang rusak dan di perbaikinya secepat mungkin.
4. Dapat memotivasi bawahan untuk bekerja dan membuat hal yang lebih baik dalam bekerja.

3.5.10. Chief Security

1. Pendidikan minimal lulusan sekolah menengah umum atau sederajat serta lulus.
2. Memiliki pengalaman kerja minimal 3 tahun sebagai security di perusahaan atau di hotel.
3. Memiliki kemampuan keterampilan dalam melakukan penangana dan pengawasan.
4. Dapat mempotivasi bawahan untuk bekerja semaksimal mungkin dan berbuat untuk lebih baik lagi.

3.6 Hubungan Antar Bagian

Hubungan kerjasama di hotel bertujuan mencapai jalannya operasional dengan baik sedangkan manfaat dari kerjasama tersedbut adalah sebagai media pemberian informasi dan pandangan atau pendapat dengan kejelasan informasi tersebut karyawan akan siap menangani tugas-tugasnya dan tanggung jawab yang di berikan kepada tamu di hotel.

3.6.1 Housekeeping Department

Departemen ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, dan kerapihan dan keindahan ruangan-ruangan yang ada di banquet area tanpa melupakan tugas-tugas pokok, serta melakukan vacuum cleaner terhadap karpet yang akan digunakan.

3.6.2 Engineering Department

Departmen ini bertugas dan bertanggung jawab dalam hal pengadaan penerangan atau tata cahaya, sound system, air conditioner, mic dan lain-lain yang menyangkut keperluan teknis lainnya.

3.6.3 Food and Beverage Department

Ada tiga hal pokok yang perlu diperhatikan dalam operasional banquet untuk menentukan keberhasilannya, masing-masing yaitu Steward, bagian ini uang menyediakan peralatan yang dibutuhkan oleh banquet untuk makanan dan minuman serta perncucian peralatan kotor setelah digunakan. Sedangkan pada bagian pengolahan makanan dalam hal pengadaan bahan serta penyajian makanan, baik dalam event kecil seperti coffee break atau pada acara pernikahan antara lain yang

ditugaskan oleh main kitchen. Bagian lain yang tidak kalah pentingnya adalah bar, disebabkan bar yang bertanggung jawab pada pengadaan minuman apabila terdapat acara-acara cocktail party atau lainnya, kecuali dari pihak tamu atau penyelenggara yang hanya memesan air es saja.

3.6.4 **Accounting Department**

Dalam mengurus pembayaran banquet dibantu oleh banquet restaurant bar cashier yang berada di room service. Apabila ada tamu yang langsung membayar melalui staff banquet yang kemudian diserahkan ke restaurant bar cashier. Tetapi jika pembayaran tidak langsung di hotel tersebut maka akan ditangani oleh bagian yang disebut bill collector untuk menagih ke alamat yang bertanggung jawab atas adanya event di hotel tersebut.

3.6.5 **Front Office Department**

Yang tidak kalah pentingnya dalam mebantu kelancaran suatu event di banquet adalah front office department. Yang dalam hal ini membantu memberikan informasi dan menyediakan kamar-kamar untuk panitia maupun peserta yang mengadakan acara di banquet, khususnya pada acara-acara besar seperti pernikahan, seminar, gala dinner, dan lain-lain.

3.6.6 **Sales and Marketing Department**

Membantu dalam hal penjualan produk-produk banquet dan juga membantu mempromosikan produk-produk tersebut guna

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Penerapan Operasional Kitchen/Dapur Di Hotel Lombok Plaza & convention

Pengolahn makanan di hotel merupakan tanggung jawab dapur atau kitchen. Suatu keterampilan dan keahlian yang memadai dari setiap petugas akan menunjang kelancaran operasional bagian dapur.

Adapun pelaksanaan kerja di kitchen Hotel Lombok Plaza & Convention adalah sebagi berikut:

a. Memeriksa persediaan bahan makanan setiap akan melaksanakan tugasnya
b. Menyimpan bahan-bahan yang sudah dibeli pada tempat yang sudah ditentukan agar tidak terjadi pembusukan
c. Mempersiapkan segala keperluan alat-alat dapur dan bahan makanan yang diolah
d. Mengolah makanan sesuai pesanan tamu
e. Menyajikan makanan yang telah selasai diolah kecounter dapur
f. Menghidangkan makanan sesuai dengan porsi
g. Membersihkan kembali area dapur apabila telah selesai bertugas
h. Selalu menjaga keutuhan bahan makanan agar selalu segar

4.2 Penerapan S.O.P Hygiene Dan Sanitasi Pada Kitchen/Dapur Di Hotel Lombok Plaza & Convention

Kesehatan lingkungan adalah sesuatu keseimbangan ekologi antara manusia dan lingkungannya yang harus ada agar dapat terjamin dalam keadaan sehat. Oleh sebab itu seluruh karyawan dapur wajib untuk selalu menjaga kebersihan area kitchen tempat mereka bekerja. Adapun penerapan *S.O.P Higiene dan Sanitasi* dapur yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Kitchen Area Adapun usaha yang perlu diperhatikan untuk menciptakan dan menjaga kebersihan lingkungan dapur meliputi:

a. Lantai

- ❖ Lantai dapur harus dijaga agar tetap kering dan bersih oleh setiap karyawan yang bekerja didapur.
- ❖ Setiap bahan makanan yang jatuh ke lantai harus segera dipungut dan dimasukkan kedalam tempat sampah yang telah disediakan.
- ❖ Lantai dapur harus dibersihkan dengan bahan pembersih yang dapat menyerap minyak.
- ❖ Lantai harus di bersihkan empat kali sehari
- ❖ Fisik lantai kedap air.

b. Ventilasi

- ❖ Ventilasi dilengkapi dengan alat yang dapat mencegah masuknya serangga dan kotoran

- ❖ Pembersihan ventilasi dilakukan secara rutin
- ❖ Adanya sirkulasi udara yang baik dan dapat menyegarkan ruangan.

C. Dinding

- ❖ Dinding-dinding dapur harus di jga kebersihannya
- ❖ Dibersihkan dengan rutin
- ❖ Dinding dilapisi dengan porselin sehingga mudah untuk dibersihkan.
- ❖ Permukaan dinding rata sehingga mudah untuk dibersihkan.
- ❖ Warna dinding cerah sehingga dapat mereflekasikan cahaya dengan baik.

d. Pintu dan Jendela

- ❖ Pintu dan jendela harus tetap dalam keadaan bersih
- ❖ Pintu dan jendela harus dapat ditutup dengan rapat
- ❖ Jendela dipasang sedemikian rupa sehingga mudah dibersihkan
- ❖ Jendela dilapisi dengan kawat kasa

e. Langit-Langit

- ❖ Langit-langit selalu dijaga kebersihannya
- ❖ Langit-langit dapat menjaga kelembaban
- ❖ Langit-langit rapat dan tidak mudah bocor
- ❖ Langit-langit bebas dari keretakan dan cat yang mengelupas

f. Pencahayaan

- ❖ Pencahayaan ruangan dapur harus diperhatikan dan bebas dari silau serta tidak gelap

- ❖ Lampu penerangan dapur harus dapat menerangi seluruh bagian area dapur sehingga bagian dapur yang kotor dapat mudah diketahui dan segera dibersihkan
- ❖ Karyawan dapat melihat dengan jelas objek agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan terhindar dari kelelahan mata

g. Pembuangan asap

- ❖ Dapur harus dilengkapi dengan penyedot asap (hood) yang dilengkapi dengancerobongnya
- ❖ Hood dilengkapi dengan penyedot asap (extractor fan) dari cerobong
- ❖ Pengeluaran asap dari cerobong harus lancar serta tidak mengganggu masyarakat sekitarnya

h. Saluran air limbah

- ❖ Pembuangan air limbah harus di bersihkan secara teratur
- ❖ Saluran air limbah tertutup jeruji besi
- ❖ Saluran pembuangan jangan dibiarkan tersumbat oleh sampah
- ❖ Hindarkan penumpukan bahan yang banyak mengandung lemak
- ❖ Lakukan pemeriksaan rutin terhadap saluran pembuangan air agar tidak terjadi penumpukan sampah atau lemak di saluran tersebut dan dilakukan pengontrolan dan pembersihan seminggu sekali
- ❖ Saluran air limbah berbentuk selokan
- ❖ Dinding selokan diberikan dengan bahan pembersih dan dilakukan dengan jangka waktu tertentu yaitu seminggu sekali

- ❖ Pembuangan air limbah menggunakan pipa-pipa yang dapat mencegah merembesnya air ketempat lain

2. Peralatan Dapur

Peralatan dapur meliputi:

1. Peralatan memasak
2. Peralatan memotong

Untuk menjaga kebersihan peralatan tersebut, yang harus dilakukan adalah:

- ➢ Semua peralatan dapur yang sudah selesai digunakan untuk mengolah makanan harus segera dibersihkan
- ➢ Peralatan dapur disimpan dalam keadaan bersih dan kering sesuai pada tempatnya
- ➢ Membersihkan peralatan dapur dengan menggunakan pembersih yang khusus untuk peralatan dapur

4.3 Penerapan S.O.P Higiene Dan Sanitasi Karyawan Dapur Hotel Lombok Plaza & Convention

Kebersihan dan kesehatan karyawan dapur merupakan hal yang sangat penting karena mutu dan kebersihan makanan yang diolah ditentukan oleh karyawan dapur yang mengolah makanan tersebut.

Hal-hal yang harus diperhatikan didalam penerapan hygiene dan sanitasi karyawan dapur pada kitchen di Hotel lombok plaza & convention adalah seluruh anggota tubuh yang meliputi:

a. Kebersihan Badan

a. Karyawan dapur diharuskan mandi dengan teratur, bersih, sehat, sebelum memasuki ruangan dapur atau kerja.
b. Bagi karyawan wanita dianjurkan untuk memakai bedak atau bodi lotion agar kulit terbebas dari segala macam bakteri atau jamur
c. Badan yang bersih akan membuat pikiran segar dan dapat bekerja dengan baik

b. Kebersihan Tangan

Kebersihan tangan karyawan perlu dijaga setiap saat. Tangan harus di cuci dengan sabun untuk menghilangkan bakteri yang mungkin ada, sebab tangan merupakan jembatan yang memindahkan bakteri kepada makanan. Dengan demikian maka:

1. Selama bekerja didapur karyawan tidak diperkenankan memakai arloji, cincin, dan perhiasan tangan lainnya yang dapat

berfungsi sebagai tempat bersembunyi dan berkembang biaknya bakteri

2. Tidak diperbolehkan meraba-raba hidung, mulut, rambut, bagian tubuh lainnya selama memegang makanan
3. Tidak diperbolehkan merokok selama bekerja didapur, karena tangan akan memudahkan masuknya bakteri dari mulut ke makanan
4. Tangan yang terluka harus dibalut dengan pembalut luka yang sudah steril dan dilarang menyentuh makanan

c . Kebersihan Kuku

1. Kuku harus senantiasa dipotong pendek dan bersih, karena kuku yang panjang akan menjadi tempat bakyeri bersembunyi dan sukar untuk dibersihkan
2. Untuk wanita, penggunaan cat kuku hanya dibenarkan apabila menggunakan warna transparan

d. Kebersihan Wajah

Wajah harus bersih dan dirias seperlunya bagi yang wanita dan untuk menjaga kesehatan makanan maka:

1. Tidak boleh menyeka wajah pada waktu mengolah makanan, pergunakan sapu tangan atau tisu
2. Bagi wanita tidak boleh menggunakan lipstick yang berlebihan
3. Bagi karyawan pria kumis, jenggot, dan jambang harus dicukur setiap hari agar selalu terlihat rapid an bersih

e. Kebersihan Rambut

1) Juru masak pria

1. Harus dikeramas setiap hari. Dilarang berambut panjang karena rambut panjang kelihatan tidak rapi dan sulit untuk dijaga kebersihannya
2. Topi koki harus selalu dipakai pada waktu bekerja di dapur untuk mencegah agar rambut yang rontok tidak jatuh kedalam makanan
3. Rambut harus dikeramas setiap hari

2) Juru masak wanita

1. Rambut diikat rapi agar tidak mengganggu sewaktu bekerja
2. Selalu memakai penutup kepala selama bekerja di dapur untuk mencegah agar rambut yang rontok tidak masuk kedalam makanan

f. Kebersihan Hidung

1. Mencuci tangan setelah meraba hidung
2. Dilarang bersin, dilarang mengorek hidung sewaktu bekerja
3. Didekat makanan, jika dipaksa bersin maka harus dipalingkan dan tutup hidung dengan sapu tangan ataupun kertas tisu

g. Kebersihan Mulut

1. Dilarang batuk dan meludah didekat makanan
2. Kesehatan mulut dan gigi dijaga dengan baik, menyikat gigi sehabis makan secara teratur
3. Dilarang merokok selama bekerja di dapur

4. Dilarang mencicipi makanan langsung dari alat memasak atau jari tangan, perguakanalah sendok atau alat lain sehingga bakteri tidak pindah dari mulut ke makanan

h. Kebersihan Kaki

1. Karyawan dapur diwajibkan menggunakan sepatu sesuai ukuran dan tumit tidak terlalu tinggi bagi karyawan wanita
2. Kuku jari kaki dipotong pendek
3. Kaus kaki diganti setiap hari
4. Karyawan dapur juga perlu menjaga kesegaran jasmani dengan cara
   a. Minum air putih pada waktu haus dan selama bekerja di dapur
   b. Dapur harus memiliki sirkulasi udara yang baik, bersih dan segar
   c. Berolahraga secara teratur
   d. Istirahat yang cukup serta teratur

Untuk menghindari penyakit-penyakit akibat kerja, maka perlu diambil langkah-langkah pencegahan yang dilakukan sebelum memulai pekerjaan. Langkah-langkah tersebut yaitu:

1. Mempergunakan alat perlindungan perorangan seperti: sarung tangan yang terbuat dari plastic, sepatu, topi masak, pakaian pelindung atau apron.
2. Memeriksakan kesehatan sebelum bekerja
3. Pendidikan tentang kesehatan dan keselamatan kerja
4. Penerangan atau penjelasan sebelum bekerja

4.4 Masalah Yang Di hadapi Dalam Pelaksanaan Higiene Dan Sanitasi Pada Kitchen Department Hotel Lombok Plaza & Convention

Ada beberapa masalah yang belum di lakukan oleh karyawan hotel dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (S.O.P) hygiene dan sanitasi pada kitchen di hotel lombok plaza & convention yaitu:

1. Masih adanya terdapat peralatan yang rusak sehingga menghambat operasional kerja
2. Masih adanya hewan atau tikus yang berkeliaran di area dapur
3. Masih seringnya terjadi penyumbatan lemak pada bagian penyaringan limbah
4. Tidak tersedianya kain lap untuk masing-masing karyawan dapur, sehingga apabila sudah memegang sesuatu yang kotor maka akan mengelapnya pada apron
5. Kurangnya kesadaran karyawan dapur mengenai hal-hal yang menyangkut tentang kebersihan diri
6. Tamu yang complane karena menemukan paku pada bubur ketan hitam yang hendak dimakan oleh tamu
7. Masih adanya karyawan dapur yang memakai arloji dan cincin saat bekerja mengolah makanan.

4.4 Alternative Pemecahan Masalahnya

Dari berbagai masalah tersebut, maka berikut ini akan menjelaskan mengenai upaya pemecahannya:

1. Pimpinan dapur atau chef harus rajin mengontrol terhadap peralatan-peralatan dapur yang mengalami kerusakan sehingga operasional yang berlangsung di kitchen department dapat berjalan dengan baik
2. Management dapur menyediakan obat pembasmi serangga/hewan yang tidak berpengaruh pada makanan dan memerintahkan kepada karyawan dapur agar selalu mengawasi area yang sering didatangi oleh hewan/binatang, kemudian membasmi hewan tersebut dan selalu membersihkan area tersebut.
3. Management memberikan pengarahan kepada karyawan terutama bagian steward agar selalu memeriksa saluran air limbah. Diharapkan pada pencucian peralatan harus mengusahakan agar sisa lemak tidak terhanyut pada saluran air limbah dan sebaiknya dibuang pada tempat sampah untuk menghindari terjadinya penyumbatan lemak
4. Management dapur melengkapi peralatan dapur, terutama bagi personil dapur seperti kain lap, agar karyawan dapat menjaga kebersihan tangan dan kebersihan pakaiannya ataupun aromanya.
5. Management dapur memberikan teguran kepada karyawan yang kurang memiliki kesadaran terhadap kebersihan diri atau personil.

6. Management dapur memberikan teguran atau sangsi secara tegas kepada karyawan agar supaya lebih teliti dalam mengolah bahan makanan untuk meminimalisir terjadinya complane
7. Management dapur memberikan teguran atau sangsi kepada karyawan agar supaya tetap mentaati s.o.p yg sudah di tentukan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh serta analisa terhadap data lapangan, di peroleh kesimpulan bahwa penerapan standar operasional prosedur hygiene dan sanitasi pada kitchen di hotel lombok plaza & convention belum sepenuhnya terlaksana dengan baik di karenakan ada beberapa karyawan hotel yang belum sepenuhnya mentaati standar operasional yang telah di tentukan

5.2 Saran

1. Karyawan dapur harus lebih meningkatkan kepedulianya terhadap lingkungan dan dirinya sendiri
2. Manajement dapur harus lebih tegas dalam menegur atau memberikan sangsi pada karyawan yang melanggar aturaan
3. Karyawan dapur harus mentaati semua S.O.P yang telah di tentukan oleh manajement dapur
4. Karyawan dapur harus memiliki jiwa solidaritas yang tinggi

DAFTAR PUSTAKA

D.P. Naimuddin.2004, Higiene Sanitasi Hotel (diktat), Medan

Goodman Raymond J. 2002. F & B Service Management, Penerbit Erlangga, Jakarta

Monel T. Djohan 1998. Kesehatan Diri Dan Kesehatan Makanan, Medan

Marriot Norman G. 1985. Principles of Food Sanitasion. New York

Marsum, WA, 1993, Restaurant Dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Profil Lombok Plaza

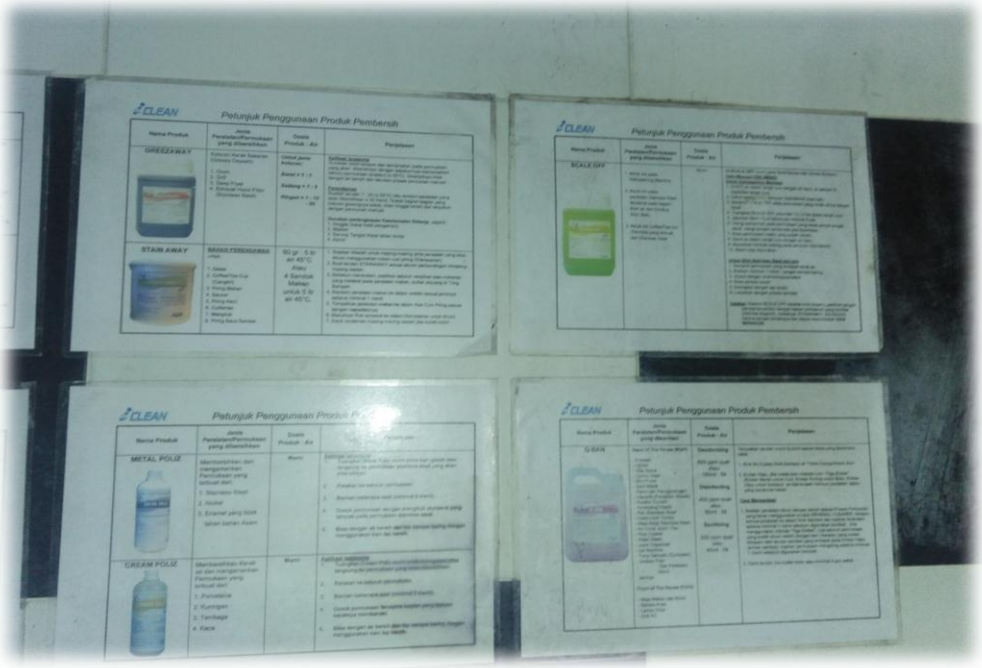
Lampiran 2 :Ketentuan Suhur

Lampiran 3 :Cara Penyajian

Lampiran 4 :Himbauan Mencuci Tangan

Lampiran 5 :Tata Cara Mencuci Tangan

Lampiran 6 :Jenis Jenis Chemical Fungsi Dan Kegunaannya



DAFTAR PETA

Peta 1: PetaLombok

Peta 2: Peta lokasi hotel

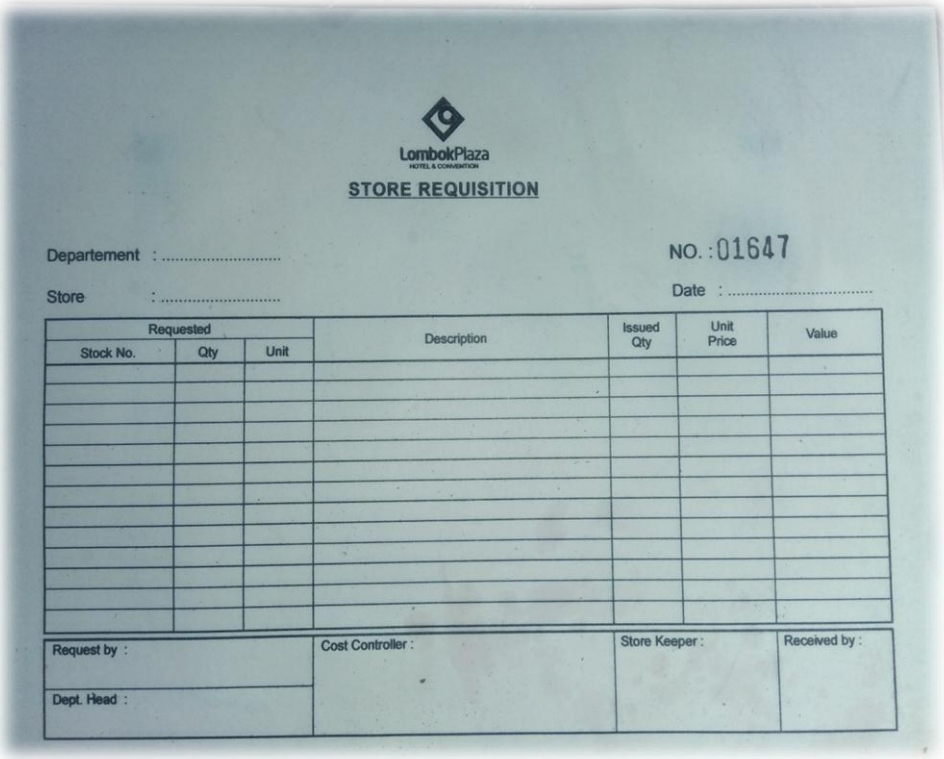
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Bentuk Kitchen Hotel

Gambar 2 : preezer box

Gambar 3 : kegiatan pkl

Gambar 4 : Store Requisition



LombokPlaza
HOTEL & CONVENTION

STORE REQUISITION

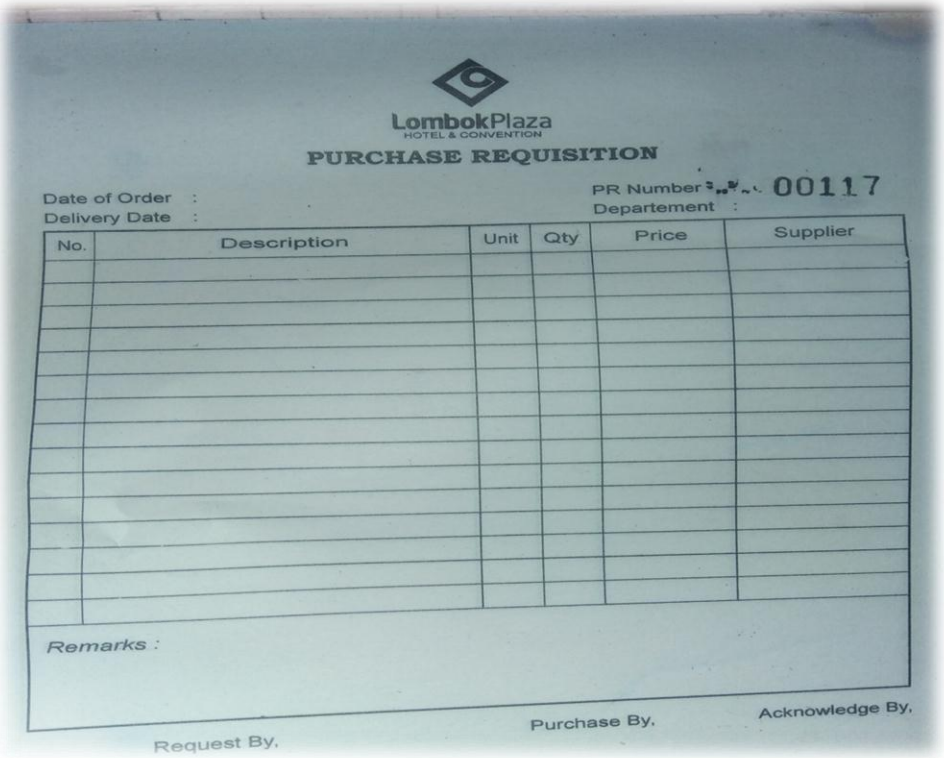
Departement : ..... NO. : 01647

Store : ..... Date : .....

Requested			Description	Issued Qty	Unit Price	Value
Stock No.	Qty	Unit				

Request by :	Cost Controller :	Store Keeper :	Received by :
Dept. Head :			

Gambar 5 : Purchase Riquisition



LombokPlaza
HOTEL & CONVENTION

PURCHASE REQUISITION

Date of Order :
Delivery Date :

PR Number : 00117
Departement :

No.	Description	Unit	Qty	Price	Supplier

Remarks :

Request By, Purchase By, Acknowledge By,