Implementasi Operasional Cold Kitchen Yang Terdapat Di Swiss-Belhotel Bogor

Rahma Nurhaliza
Program Studi D3 Perhotelan
Telkom University
Bandung, Indonesia
rhmanrhaliza13@gmail.com

Ilham Fajri
Program Studi D3 Perhotelan
Telkom University
Bandung, Indonesia
ilhamfajri@telkomuniversity.ac.id

Siti Zakiah
Program Studi D3 Perhotelan
Telkom University
Bandung, Indonesia
kszakiah@telkomuniversity.ac.id

***Abstrak* — Cold Kitchen merupakan salah satu section pada departemen Food and Beverage Product yang memiliki tanggung jawab dalam menyiapkan berbagai hidangan dingin sesuai dengan standar operasional hotel. Operasional Cold Kitchen yang baik berperan penting dalam menjaga kualitas makanan, efisiensi proses kerja, serta kelancaran pelayanan kepada tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi operasional Cold Kitchen di Swiss-Belhotel Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, studi pustaka, dan praktik kerja lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi operasional Cold Kitchen telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang meliputi persiapan bahan (mise en place), pengolahan makanan dingin, penyajian, serta penerapan sanitasi dan higiene. Selain itu, koordinasi antarsection dalam departemen Food and Beverage Product turut mendukung kelancaran operasional dapur sehingga kualitas produk makanan dan kepuasan tamu dapat terjaga. Dengan demikian, implementasi operasional Cold Kitchen memiliki peran yang penting dalam mendukung efektivitas operasional dapur di Swiss-Belhotel Bogor.**

***Kata kunci*— : Cold Kitchen, Standar Operasional Prosedur, Kualitas makanan, Swiss-Bel Hotel Bogor**

I. PENDAHULUAN

Perhotelan adalah salah satu sektor ekonomi yang terus berkembang, Industri perhotelan merupakan pekerjaan yang bergerak di bidang jasa. Industri Perhotelan tidak hanya berfokus pada penjualan kamar, tetapi menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan [1]. Selain pelayanan kamar, kualitas makanan dan minuman menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu. Oleh karena itu, Departemen Food and Beverage Product memiliki peran penting dalam menghasilkan produk makanan yang berkualitas.

Salah satu bagian dalam Food and Beverage Product adalah Kitchen yang terdiri atas beberapa section, yaitu Hot Kitchen, Cold Kitchen, Butcher, dan Pastry. Masing-masing section memiliki tugas yang berbeda sesuai dengan jenis makanan yang diproduksi.

Cold Kitchen bertanggung jawab dalam menyiapkan berbagai hidangan dingin seperti salad, buah potong, appetizer, sushi, dressing, dan kebutuhan buffet. Pelaksanaan operasional pada section ini harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kualitas makanan, keamanan pangan, dan pelayanan kepada tamu tetap terjaga. Berdasarkan hasil observasi di Swiss-Bel Hotel Bogor, implementasi operasional Cold Kitchen telah berjalan sesuai SOP. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan bahan baku, keterlambatan refill makanan, serta penerapan food labelling dan sistem FIFO yang belum konsisten. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran operasional maupun kualitas pelayanan kepada tamu.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi operasional Cold Kitchen di Swiss-Belhotel Bogor, mengidentifikasi kendala yang terjadi, serta menjelaskan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas operasional.

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur kerja di Cold Kitchen?
2. Bagaimana hambatan yang terjadi di Cold Kitchen Swiss-Bel hotel bogor?

B. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisa penerapan standar operasional prosedur kerja di cold kitchen Swiss-belhotel Bogor
2. Mengidentifikasi dan menganalisis hambatan yang terjadi selama operasional di cold kitchen Swiss-Bel hotel Bogor

II. KAJIAN TEORI

A. Gambaran Perusahaan

Swiss-belHotel International merupakan perusahaan perhotelan yang didirikan oleh Peter Gautschi di Hongkong [2], kemudian berkembang diberbagai negara, salah satunya yaitu Indonesia. Swiss-Bel International mengelola hotel melalui merk yang berbeda.

Swiss-belHotel Bogor adalah Hotel bisnis berbintang 4 yang terletak di pusat kota bogor, hotel ini mulai beroperasi pada 3 Juli 2019, memiliki 150 kamar, 13 Meeting Room, hotel ini merupakan rebranding dari hotel salak. [3]

B. Pengertian Hotel

Sebelum dikenal secara luas, hotel merupakan akomodasi bagi pelancong di Inggris yang dikenal '*losmen'* merupakan rumah yang menyediakan fasilitas penginapan atau tempat tinggal yang disewa secara harian, mingguan, bulanan. [4]

Hotel merupakan akomodasi yang menyediakan layanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman kepada tamu secara komersial [5], Hotel merupakan Perusahaan yang menyediakan jasa, makanan, minuman serta fasilitas lainnya dengan tujuan memperoleh keuntungan [6].

C. Food and Beverage Product

Food and Bevarage Product yaitu bidang yang memiliki peran dalam menyiapkam makanan dan minuman untuk tamu. *Food and Beverage product* di hotel biasa disebut kitchen yang memiliki beberapa section, antara lain :

1. *Main Kitchen* : Kitchen utama yang mengolah hidangan *Main Course*

2. *Pastry* : Section yang memiliki tanggung jawab dalam mengolah hidangan penutup.

3. *Cold Kitchen* : Section pada kitchen yang memiliki tanggung jawab dalam menyiapkan hidangan dingin seperti, salad, buah potong, cold cut.

4. *Butcher* : Section yang memilki tanggung jawab dalam pengadaan daging, ayam, ikan, seafood. [7]

Seluruh section memiliki tanggung jawab untuk selalu menjaga kebersihan area kerja, serta memastikan bahwa makanan yang disajikan telah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP)

D. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operational Procedure (SOP) adalah prosedur kerja yang digunakan sebagai pedoman untuk memastikan setiap pekerjaan berjalan sesuai dengan standar yang telah di tentukan oleh perusahaan. SOP dibuat guna memberikan arahan kerja yang sistematis, meminimalisir kesalah, serta konsistensi pada produk maupun layanan. [8].

Di Industri Perhotelan, Standar operasional prosedur adalah salah satu acuan dalam melakukan tahapan pekerjaan, Standar operasional prosedur dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai target kualitas yang diinginkan [9]

E. SOP Cold Kitchen

Standar Operasional pada section Cold Kitchen pada umumnya mencakup beberapa tahapan, antara lain:

1. Menjaga kebersihan diri sebelum bekerja;
2. Menggunakan seragam kerja lengkap;
3. Mencuci tangan sebelum menangani makanan;
4. Menggunakan peralatan sesuai fungsi;
5. Menerapkan sistem first in first out (fifo);
6. Menjaga suhu penyimpanan bahan makanan;
7. Melakukan sanitasi area kerja setelah kegiatan produksi selesai [10]

Dengan menerapkan SOP secara konsisten mampu mengurangi complain dari tamu, mengurangi food waste karena melakukan FIFO, efesiensi pelayanan. Kepatuhan terhadap SOP akan memberikan dampak bagi tamu yang menginap yaitu berupa kepuasan tamu dalam menginap.

III. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan Implementasi Operasional Cold kitchen di Swiss-Bel Hotel Bogor berdasarkan kondisi yang diamati secara langsung selama praktik kerja lapangan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Swiss-Bel Hotel Bogor, khususnya pada section Cold Kitchen di Departemen *Food and Beverage product*

C.Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung kegiatan operasional Cold kitchen, mulai dari persiapan, proses pengolahan, penyimpanan, hingga penyajian
2. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto kegiatan.
3. Studi Pustaka dilakukan dengan mempelajari buku, jurnal, dan referensi yang berkaitan dengan operasional kitchen dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

D. Analisa Data

Data yang diperoleh dianalisa menggunakan teknik deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga dapat menggambarkan implementasi operasional cold kitchen di Swiss-Bel Hotel Bogor.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Operasional Cold Kitchen

Berdasarkan hasil observasi selama praktik kerja lapangan, Operasional Cold Kitchen di Swiss-Bel Hotel Bogor dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan tugas dan tanggung jawab. Setiap kegiatan dilakukan dengan memeriksa kualitas makanan yang sudah tersaji di meja buffet. Alur operasional dimulai dari menerima, memeriksa kualitas bahan, persiapan, proses pengolahan makanan, penyajian pada buffet maupun ala carte, hingga penyimpanan bahan makanan yang masih bisa digunakan kembali sesuai dengan prosedur.

Terkait penerapan SOP penyimpanan bahan makanan di cold kitchen Swiss-Bel hotel bogor, berikut hasil dari observasi :

1. Bahan Makanan disimpan sesuai dengan jenis dan volumenya. Hal ini menunjukan bahwa penerapan SOP dari segi tempat penyimpanan telah dilakukan denganbaik.
2. Food labelling hanya dilakukan sebagian dan tidak dilakukan secara rutin, hal ini menunjukkan bahwa penarapan SOP food labelling masih belum berjalan dengan konsisten.
3. Dalam penyimpanan dan penggunakan bahan terkadang tidak sesuai dengan sistem FIFO (*FIRST IN FIRST OUT)*

4. Tidak ada catatan resmi dalam pengecekan bahan *perishable*

5. *Staff Cold kitchen* secara rutin melakukan pengecekan kadaluwarsa pada bahan makanan

6. *Staff cold kitchen* memastikan bahan makanan tertutup rapi dengan platik apingng
7. *staff cold kitchen* selalu memeriksa dan mengisi form update suhu chiller.

B. Kendala dalam Implementasi Operasional Cold kitchen

Kendala yang dihadapi adalah masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan SOP, seperti pelaksanaan food labelling yang belum dilakukan secara konsisten, penggunaan sistem FIFO (First In First Out) yang terkadang belum diterapkan dengan baik, serta belum adanya catatan resmi dalam proses pengecekan bahan makanan perishable. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kedisiplinan dan pengawasan agar penerapan SOP penyimpanan bahan makanan dapat berjalan lebih optimal dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan hotel.

Kemudian kendala lainnya yaitu seperti standar kebersihan dan kerapihan yang harus dijaga, kemampuan karyawan dalam menyajikan makanan, pengetahuan karyawan mengenai makanan yang disajikan, beradaptasi dengan ritme kerja dapur, kekurangann SDM yang menimbulkan *complain* pelanggan. permasalahan-permasalahan tersebut menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan kegiatan magang. Berikut adalah *complain* yang pernah dialami :

TABEL 1
Complain tamu

No	Bulan	Komplain
1.	Maret 2026	Tamu meminta indomie pada saat breakfast namun stock sudah habis
2.	Maret 2026	Telat refill makanan karena kekurangan staff untuk memasak makanan
3.	April 2026	Terdapat ulat di salad bar
4	Mei 2026	Indomie tidak ada rasa
5.	Mei 2026	Terpadat kulit melon pada sliced melon
6.	Mei 2026	Mangga untuk rujak terlalu matang

Sumber ; Swiss-belhotel Bogor, dioolah oleh Penulis (2026)

C. Solusi terhadap kendala Implementasi Operasional Cold Kitchen

1. Untuk menjaga penarapan SOP agar berjalan sesuai dengan baik, maka diperlukan kedisiplinan seluruh karyawan dalam menjalankan setiap SOP yang telah ditetapkan, seperti menggunakan handglove pada saat memotong buah dan menyajikan makanan matang, mencuci sayuran menggunakan air sanitasi, memperhatikan kembali bahan makanan yang akan digunakan, melakukan pengecekan kelayakan makanan yang akan di sajikan kepada tamu, melakukan food sample setiap harinya, melakukan food labelling, melakukan FIFO pada saat barang datang. Melakukan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap SOP yang berlaku

2. Hambatan dapat diatasi dengan meningkatkan kerja sama tim dan manajemen waktu dalam bekerja. Persiapan bahan yang dilakukan lebih awal dapat membantu kelancaran operasional. Selain itu, pengecekan bahan baku dan peralatan perlu dilakukan secara rutin untuk menghindari kendala selama proses bekerja, sikap tanggap dan komunikasi yang baik kantar karyawan juga menjadi factor penting dalam mengatasi hambatan yang terjadi di area bekerja.

V. KESIMPULAN

1. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) kerja di cold kitchen Swiss-Bel hotel bogor telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun masih memerlukan konsistensi dalam pelaksanaannya. Proses persiapan bahan makanan, pengolahan, penyimpanan, hingga penyajian makanan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel. Selain itu, penerapan kebersihan, sanitasi, dan pengecekan suhu penyimpanan dilakukan secara rutin untuk menjaga kualitas makanan.

2. Dalam pelaksanaan operasional di cold kitchen masih terdapat beberapa hambatan, seperti keterlambatan refill makanan, kurang konsisten dalam menerapkan food labelling, penerapan FIFO (First in First Out) belum maksimal dilaksanakan, serta terkadang kurang teliti dalam mengecek bahan makanan yang akan digunakan karena keterbatasan staff pada waktu ramai.

REFERENSI

[1] H. Herryani and A. Y. Nugroho, “BUKU AJAR PENGANTAR INDUSTRI”.
[2] Anonim. (2025 Desember 29). Swiss-Belhotel. Available:https://www.swissbelhotel.com/hotels/swiss-belhotel-bogor?p=base&c=search
[3] Anonim. (2025 Desember 29). Swiss-Belhotel. Available:https://www.swissbelhotel.com/hotels/swiss-belhotel-bogor?p=base&c=search
[4] E.Irawan, “Efektivitas Ulasan Online Dalam Membuat Keputusan Menginap Di The Stones Bali,” vol. 11, no. 6, pp. 1887–1890, 2025.
[5] S. Sanjaya, “Jurnal Pariwisata Vokasi Service Quality to Customers in Food and Beverages 68 | J u r n a l P a r i w i s a t a V o k a s i,” vol. 3, no. 1, pp. 68–80, 2022.
[6] Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018), Pengantar Manajemen Hospitality.Pekalongan: Penerbit NEM.

[7] K. A. Paramitha *et al.*, “Implementasi Operasional Food and Beverage Product Dalam menunjang Kualitas Pelayanan vol. 4, no. 7, 2026.
[8] H. W. Yusnita, A. Yulianto, A. Gamping, and A. Gamping, “UPAYA FOOD & BEVERAGE RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN,” vol. IV, no. 1, pp. 67–81, 2013.
[9] Nurhayati, Neneng, Chaliq, Alif Fatahillah, Section Cold Kitchen Dalammemperlancar Operasional Breakfast Di Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung