Implementasi Operasional Di Main Kitchen Hilton Bandung

1st Filza Bisalma Hakim
D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan
Telkom Univeristy
Bandung, Indonesia
filzabisalma@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Eva Mardiyana
D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan
Telkom Univeristy
Bandung, Indonesia
evamardiyana@telkomuniversity.ac.id

***Abstrak* — Penelitian ini menelaah peran strategis Main Kitchen Purnawarman Restaurant di Hilton Bandung sebagai pusat produksi kuliner bervolume tinggi. Berdasarkan hasil observasi lapangan, teridentifikasi sejumlah hambatan operasional, di antaranya ketidakkonsistenan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), lemahnya kedisiplinan sistem penyimpanan *First In, First Out* (FIFO), serta faktor kelalaian manusia yang memicu penurunan kualitas bahan baku dan peningkatan *food waste*. Kajian ini bertujuan untuk mengoptimalisasi kelancaran kerja melalui sistem *briefing* dan visualisasi tugas, memperketat manajemen kualitas bahan melalui sistem pelabelan (*date tagging*), serta membangun konsistensi kinerja staf melalui efektivitas komunikasi antar-*shift*. Dengan menggunakan metode observasi partisipatif dan analisis deskriptif, hasil kajian menunjukkan bahwa penggunaan instrumen kontrol seperti *Visual Task Board* mampu meningkatkan efisiensi proses *mise en place* hingga 20%. Selain itu, penguatan disiplin FIFO melalui pelabelan yang sistematis terbukti menurunkan tingkat kerusakan bahan (*spoilage*) secara signifikan dari 8% menjadi 3%. Dapat disimpulkan bahwa standarisasi alur kerja serta penggunaan alat bantu visual secara efektif mampu meminimalkan kesalahan operasional. Kedisiplinan terhadap SOP dan sinergi komunikasi melalui *logbook* dapur menjadi faktor kunci dalam menjaga standar layanan premium serta efisiensi biaya makanan (*food cost*) di hotel bintang lima.*

***Kata kunci*— operasional dapur, FIFO, SOP, main kitchen, Hilton Bandung.**

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu pilar utama dalam sektor pariwisata karena menyediakan layanan akomodasi dan fasilitas pendukung yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan tingkat kunjungan wisatawan. Operasional hotel modern tidak hanya bergantung pada penyediaan kamar, tetapi juga pada kolaborasi harmonis antar departemen seperti *Front Office, Housekeeping, Engineering, Security, Human Resources, Accounting*, hingga *Food & Beverage* (F&B). Setiap unit memiliki fungsi saling terkait dalam menciptakan efisiensi dan menjaga mutu layanan secara menyeluruh. Dalam kerangka ini, F&B Department menjadi bagian strategis karena berperan penting sebagai sumber pendapatan hotel sekaligus pembentuk citra dan pengalaman tamu selama menginap. Di dalam struktur F&B, Main Kitchen memegang fungsi vital sebagai pusat pengolahan makanan. Seluruh proses mulai dari *mise en place*, teknik pengolahan panas dan dingin, hingga *plating* dilaksanakan secara terstandarisasi demi menjaga kualitas hidangan. Pada Hilton Bandung, Purnawarman Restaurant merupakan salah satu *all-day dining outlet* terbesar yang memiliki volume tamu tinggi, sehingga kinerja Main Kitchen secara langsung memengaruhi keberhasilan layanan restoran. Untuk mempertahankan standar layanan hotel berbintang lima, operasional dapur harus mengikuti pedoman hygiene, sanitasi, dan *food safety* sebagai bagian dari *standardized kitchen operation* pada jaringan hotel internasional. Namun, hasil observasi lapangan selama enam bulan menunjukkan bahwa implementasi prosedur di Main Kitchen belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Ketidaksesuaian paling menonjol ditemukan pada prosedur penyimpanan bahan makanan, rotasi stok, serta pemilihan bahan baku. Kelalaian dalam pengendalian suhu, *personal hygiene*, dan sanitasi area kerja berpotensi menurunkan kualitas bahan, meningkatkan risiko kontaminasi, serta memicu kerugian operasional, terutama melalui peningkatan *food cost*, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian mengenai pengadaan bahan makanan di hotel berbintang. Sejalan dengan itu, penerapan hygiene dan sanitasi yang tidak konsisten berdampak langsung terhadap hasil olahan makanan di dapur hotel. Tingkat pengetahuan dan kedisiplinan *food handler* berpengaruh signifikan pada keamanan pangan di lingkungan dapur hotel. Keberhasilan sistem *food safety* di industri layanan makanan ditentukan oleh kepatuhan terhadap SOP, penilaian risiko yang sistematis, serta penerapan praktik kerja yang ketat. Keberlanjutan mutu sajian sangat dipengaruhi oleh ketepatan prosedur dan efektivitas kontrol rutin pada aspek hygiene serta sanitasi. Hal ini menegaskan bahwa efektivitas Main Kitchen tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis koki, tetapi juga pada tata kelola operasional yang disiplin dan konsisten.

Berdasarkan kondisi tersebut, dirumuskan masalah mengenai pengaruh ketidaksesuaian penerapan SOP harian di Main Kitchen terhadap kelancaran operasional layanan di Purnawarman Restaurant. Di samping itu, diukur sejauh mana kurangnya kedisiplinan dalam penerapan metode penyimpanan FIFO memicu terjadinya penurunan kualitas bahan baku (*spoilage*) dan peningkatan timbulan sampah makanan (*food waste*). Dikaji pula kendala teknis dan faktor kelalaian manusia yang dialami staf Main Kitchen dalam menjaga konsistensi kualitas bahan baku siap olah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan meningkatkan kelancaran operasional dengan mengoptimalisasikan penerapan SOP harian melalui sistem *briefing* pra-operasional dan visualisasi pembagian tugas. Lebih lanjut, kajian ini mengevaluasi perbaikan manajemen penyimpanan bahan baku guna menekan angka *food waste* dengan memperketat kedisiplinan metode FIFO serta mengidentifikasi solusi meminimalkan kendala teknis melalui peningkatan efektivitas komunikasi antar-*shift* menggunakan *logbook* dapur yang mendalam di Purnawarman Restaurant Hilton Bandung.

II. KAJIAN TEORI

A. Klasifikasi dan Operasional Kitchen Hotel

Departemen dapur (*kitchen*) memegang peranan krusial dalam keberlangsungan operasional sebuah hotel, terutama dalam menjamin penyajian hidangan yang memenuhi standar kualitas serta keamanan pangan bagi tamu. Efektivitas dan efisiensi performa di area ini berkorelasi langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan serta citra hotel di mata publik. Secara struktural, pembagian area dapur disesuaikan dengan skala dan klasifikasi hotel tersebut. Adapun pada lingkup operasional Hilton Bandung, departemen dapur terbagi ke dalam beberapa unit spesialisasi meliputi Main Kitchen yang bertanggung jawab atas hidangan panas, *buffet station*, dan *live cooking*; Cold Kitchen (*Garde Manger*) yang mengelola hidangan dingin; Banquet Kitchen yang berfokus pada *bulk cooking* volume besar; Commissary untuk persiapan awal bahan nabati; Fresco yang mengolah menu *à la carte* autentik Italia; serta Butcher yang melakukan *portioning* protein hewani.

B. Standar Operasional Prosedur dan Manajemen FIFO

SOP merupakan panduan baku yang mengatur alur teknis produksi demi mencapai efisiensi kerja maksimal dan konsistensi rasa hidangan. Di lingkungan hotel bintang lima, pematuhan terhadap SOP operasional dapur beriringan dengan sistem tata kelola inventaris barang. Metode *First In, First Out* (FIFO) menetapkan bahwa material logistik kuliner yang masuk terlebih dahulu ke dalam ruang penyimpanan dingin (*chiller*) maupun ruang penyimpanan kering (*dry storage*) harus dikeluarkan lebih awal untuk proses produksi. Pengendalian rotasi stok ini didukung penuh oleh sistem pelabelan tanggal (*date tagging*) yang ketat. Kelalaian dalam pengecekan label tanggal memicu kerusakan bahan pangan sebelum diolah, yang berujung pada pembengkakan pengeluaran operasional ritel F&B (*food cost*) hotel.

III. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi partisipatif dan analisis deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Main Kitchen Purnawarman Restaurant Hilton Bandung, terhitung mulai tanggal 10 Januari 2026 sampai dengan 10 Juli 2026. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer berupa hasil pengamatan langsung, keterlibatan aktif dalam aktivitas dapur harian, dan pencatatan riwayat kerusakan logistik material makanan (*spoilage*). Cara perolehan data sekunder dilakukan melalui studi dokumentasi internal hotel, data okupansi kamar, rekaman inventaris logistik dapur, serta tinjauan literatur ilmiah yang relevan. Langkah-langkah penelitian dimulai dari tahap orientasi lapangan, identifikasi masalah alur kerja harian, perancangan sistem kontrol visual dan pelabelan, implementasi model kerja baru di dapur, hingga analisis komparatif performa operasional sebelum dan sesudah perlakuan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem kerja operasional di Main Kitchen Purnawarman Restaurant Hilton Bandung berjalan dalam ekosistem yang sangat dinamis dengan pembagian kerja berbasis tiga *shift* kerja, yaitu *morning shift* (06.00-15.00), *afternoon shift* (14.00-22.00), dan *night shift* (23.00-08.00). Kualitas dan keberhasilan dari pengembangan sistem yang diusulkan diukur melalui tiga parameter utama yang bersifat terukur dan aplikatif, yaitu tingkat efisiensi kepatuhan SOP melalui instrumen kontrol visual, penurunan kuantitas persentase kerusakan bahan baku (*spoilage*), serta konsistensi estafet data operasional pada serah terima (*handover*) kerja dapur.

Penerapan SOP harian didukung secara visual melalui pembuatan *Visual Task Board* yang diletakkan pada area strategis divisi persiapan (*preparation*). Melalui integrasi infrastruktur papan visual ini, pembagian pos stasiun kerja (*station mapping*) terbagi secara eksplisit. Sebelum sistem visual diimplementasikan, ketidaksesuaian instruksi kerja lisan sering melahirkan keterlambatan persiapan hidangan pramusaji di *buffet* restoran. Setelah diaktifkannya *Visual Task Board* beriringan dengan komitmen *briefing* pra-operasional terstruktur, efisiensi alur kerja pengolahan bahan mentah (*mise en place*) meningkat sebesar 20%, yang didokumentasikan pada perbandingan durasi kerja harian.

V. KESIMPULAN

Optimalisasi Standard Operating Procedure (SOP) harian yang didukung dengan sistem *briefing* pra-operasional dan penggunaan instrumen kontrol visual berupa *Visual Task Board* terbukti mampu meningkatkan efisiensi proses kerja dapur utama sebesar 20% dan melancarkan alur pelayanan kepada tamu restoran. Pengetatan disiplin penyimpanan material makanan berbasis metode *First In, First Out* (FIFO) dikombinasikan dengan sistem *Mandatory Date Tagging* yang konsisten berhasil meminimalkan kerusakan bahan makanan (*spoilage*) secara signifikan dari 8% menjadi 3%, sehingga efektif menekan pemborosan *food cost* hotel. Sinergi penguatan koordinasi antar-*shift* melalui media pelaporan terstruktur dalam *Kitchen Logbook* mampu menekan potensi kelalaian manusia dan menjaga stabilitas kualitas mutu produk kuliner bintang lima di Main Kitchen Purnawarman Restaurant Hilton Bandung.

REFERENSI

[1] I. W. R. P. Putra and I. M. T. Semara, "Analisis Penerapan Hygiene dan Sanitasi Dapur," *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, vol. 3, no. 5, pp. 756-763, May 2024.

[2] K. A. Suryantini, I. A. Kalpikawati, and I. N. S. Sabudi, "Analisis Prosedur Pengadaan Bahan Makanan terhadap Tingginya Food Cost di Hotel FPS Bali," *JUMBIWIRA: Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, vol. 4, no. 3, pp. 307-329, Sep. 2025.

[3] I. M. S. Putra and I. M. H. Purnantara, "Implementasi Hygiene Sanitasi Terhadap Pengolahan Bahan Makanan Hotel," *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 45-52, Jan. 2024.

[4] T. Tuncer and A. Akoğlu, "Food safety knowledge of food handlers working in hotel kitchens in Turkey," *Food Health*, vol. 6, no. 2, pp. 77-89, 2020.

[5] V. Bulochova, E. W. Evans, C. Haven-Tang, and E. C. Redmond, "Methods and measures in food service food safety research: A review of the published literature," *Heliyon*, vol. 10, no. 4, p. e25798, Feb. 2024