



Implementasi Standard Operasional Procedure (SOP) Receiving Section di the Zuri Hotel Pekanbaru

Rufi 'Aisyah^{1*}, Pasaribu²

^{1,2} Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, Indonesia

rufiaisyah871@gmail.com^{1*}, pasaribu@fpp.unp.ac.id²

Alamat: Jalan Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Padang, Sumatera Barat

Korespondensi penulis: rufiaisyah871@gmail.com*

Abstract. *This study aims to examine the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the receiving section at The Zuri Hotel Pekanbaru. Using a qualitative descriptive method with purposive sampling to select informants, data were collected through interviews, observations, and documentation. The collected data were transcribed and analyzed using Nvivo software. The findings reveal that the receiving section has implemented SOP related to the receipt, storage, and distribution of goods in accordance with hotel standards. However, several procedures were found to be inadequately executed, indicating gaps between the SOP guidelines and actual practice.*

Keywords: *Implementasi; Receiving; Standar Operasional Prosedur (SOP)*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian Standar Operasional Prosedur (SOP) receiving section di The Zuri Hotel Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling untuk pengambilan sampel (informan). Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian di transkripsikan dan pengolahan data menggunakan software Nvivo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa receiving section sudah menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel meliputi tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan barang, Standar Operasional Prosedur (SOP) penyimpanan barang, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengeluaran barang. Namun, terdapat beberapa poin-poin yang tidak terlaksana dengan baik seperti yang seharusnya.

Kata kunci: Implementasi; Receiving; Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. LATAR BELAKANG

Perhotelan merupakan suatu bentuk usaha dibidang akomodasi dimana menyediakan jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat umum, baik yang menginap maupun yang hanya memanfaatkan fasilitas hotel (Rantius, 2020). Perhotelan adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional yang memberikan layanan penginapan, makanan, minuman, dan berbagai pelayanan lainnya kepada setiap tamu (Kartikasari, 2022). Menurut Hendrik dan Rasyid (2023), hotel adalah bisnis yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan fasilitas kamar, makanan, dan minuman kepada para tamu yang mampu membayar sesuai dengan pelayanan yang diterima, tanpa adanya perjanjian khusus.

Dalam operasional hotel, terdapat beberapa departemen yang saling menunjang, salah satunya adalah Departemen Akuntansi (Accounting). Departemen ini berfungsi untuk mengawasi dan mengelola keuangan hotel, baik pemasukan maupun pengeluaran. Departemen Accounting ada dua bagian utama, yaitu keuangan (finance) dan logistik. Sub-divisi finance

terdiri atas Financial Controller, Bookkeeper, General Cashier, Income Auditor, Account Payable, dan Account Receivable. Sementara itu, bagian logistik mencakup Cost Control, Purchasing, dan Receiving atau Storekeeper (Arnesanandita, 2021).

Salah satu bagian penting dalam logistik adalah section Receiving, yang bertanggung jawab terhadap proses penerimaan barang, penyimpanan, serta distribusi barang ke departemen lainnya. Proses penerimaan barang harus dilakukan sesuai dengan purchase order (PO), termasuk pemeriksaan kualitas, kuantitas, ukuran, dan harga barang. Receiving juga memiliki kewenangan penuh untuk menolak barang jika tidak sesuai standar yang telah ditetapkan manajemen (Septi Wulandari, 2023).

Setiap karyawan perlu memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai tugas setiap bidangnya guna dilaksanakannya tugas secara efektif dan efisien (Kristianto, 2021). Untuk itu, perusahaan perlu memiliki kebijakan dan prosedur standar yang tertulis dan dipahami oleh semua karyawan. Salah satu cara untuk memastikan hal ini adalah dengan menerapkan Standard Operating Procedure (SOP). SOP adalah pedoman yang dirancang untuk memastikan bahwa semua kegiatan operasional berjalan secara konsisten, efektif, dan sistematis (Mnatolas dkk., 2022; Husain & Santoso, 2022).

The Zuri Hotel Pekanbaru adalah hotel yang terletak strategis di Kompleks Transmart, Jalan Soekarno-Hatta, Pekanbaru. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas modern dan layanan profesional, termasuk Departemen Accounting yang menangani proses logistik dan keuangan. Berdasarkan hasil observasi pada 8 Juli 2024 serta wawancara dengan staf Accounting, ditemukan sejumlah permasalahan pada bagian Receiving, khususnya dalam penerimaan dan penyimpanan barang. Beberapa permasalahan yang ditemukan di The Zuri Hotel Pekanbaru adalah penataan barang yang tidak sesuai standar, barang yang diterima tidak disusun dengan rapi, bahkan dicampur antara bahan makanan segar dan bahan kering. Hal ini menyebabkan sayuran cepat layu karena tidak langsung disimpan di ruangan pendingin, serta meningkatkan risiko kerusakan akibat penumpukan. Terdapat barang yang mendekati masa kedaluwarsa Staf Receiving menyampaikan bahwa setiap bulan selalu ada barang yang hampir kedaluwarsa. Selain itu, file pengembalian (return) tidak dibuat karena kebijakan hotel tidak membenarkan proses tersebut. Permasalahan ini timbul karena tidak diterapkannya prinsip *First In First Out (FIFO)* dalam penyimpanan barang. Kondisi penyimpanan yang tidak higienis, tempat penyimpanan ditemukan dalam kondisi kotor dan barang tidak disimpan di tempat yang semestinya, menimbulkan kesan berantakan dan kurang higienis. Masalah ini terjadi karena kurangnya penerapan prinsip hygiene dan sanitasi secara rutin.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap penerapan SOP pada section Receiving. SOP seharusnya menjadi acuan dalam seluruh proses kerja, termasuk pemeriksaan, penyimpanan, hingga distribusi barang, agar kualitas dan keamanan barang tetap terjaga serta mendukung kelancaran operasional hotel.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa urgensi untuk mengetahui dan memahami sejauh mana implementasi SOP pada bagian Receiving di The Zuri Hotel Pekanbaru. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Implementasi Standar Operasional Prosedur Receiving Section di The Zuri Hotel Pekanbaru.”

2. KAJIAN TEORITIS

Implementasi

Implementasi berasal dari kata *implementation* yang berarti pelaksanaan atau penerapan terhadap sesuatu yang telah diputuskan secara resmi. Dalam konteks kebijakan, implementasi adalah proses pelaksanaan suatu program yang telah dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Proses ini melibatkan aktor, organisasi, prosedur, serta teknik yang bekerja secara terpadu (Lubis dkk., 2018; Karigas, 2017). Menurut Winarno (2012), implementasi berperan penting dalam membentuk sistem pelaksanaan kebijakan (*policy delivery system*) yang efektif agar tujuan kebijakan dapat tercapai. Dengan demikian, implementasi merupakan kegiatan yang dilakukan secara terencana dan berdasarkan norma tertentu guna merealisasikan suatu kebijakan atau program.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi tahapan proses kerja yang bersifat tetap, rutin, dan dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas di suatu organisasi (Budiharjo, 2014). SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang harus diikuti oleh seluruh elemen perusahaan atau instansi untuk memastikan pekerjaan dilakukan secara efisien dan sesuai dengan tujuan organisasi (Sailendra, 2015; Purnamasari, 2015). SOP menjabarkan langkah-langkah operasional secara detail untuk mendukung pelaksanaan kebijakan, serta memastikan konsistensi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas. SOP juga menjadi alat ukur dalam penilaian efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan, sekaligus membentuk sistem kerja yang sistematis, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, SOP memiliki peran penting dalam menjamin alur kerja yang konsisten, menetapkan urutan kerja harian, serta menciptakan hubungan kerja antar unit secara terpadu dan terorganisir.

Receiving

Receiving adalah bagian dari Departemen Keuangan (Finance) memiliki tugas yaitu menerima dan memeriksa barang yang datang dari supplier berdasarkan pesanan dari bagian Purchasing (Solikhin, 2008). Tugas utama staff receiving adalah memastikan kesesuaian barang dengan purchase order (PO), baik dari segi kuantitas, kualitas, merek, maupun harga (Bartono, 2018). Jika terdapat perbedaan, maka harus segera diklaim ke supplier terkait. Receiving berperan penting sebagai tempat peroperasian barang dari supplier ke hotel dan bertujuan untuk menjamin barang yang diterima sesuai dengan standar dan kebutuhan hotel.

Standard Operasional Prosedure (SOP) Receiving

1. SOP dalam Penerimaan Barang

Receiving bertugas mencocokkan invoice dengan purchase order (PO) dari bagian Purchasing. Barang yang diterima harus sesuai dari segi kuantitas, kualitas, ukuran, dan harga. Jika terdapat perbedaan, harus dicatat dan dilaporkan ke Purchasing untuk diklaim ke supplier (Gregoire, 2017; Fatmawati & Sulistyawati, 2021). Tugas utama staf receiving antara lain memeriksa barang datang, membuat laporan penerimaan, memberikan informasi ke Storekeeper, memberi stempel pada faktur, dan mencatat ketidaksesuaian barang (Mahyudi & Suradi, 2018).

2. SOP dalam Penyimpanan Barang

Barang yang diterima harus segera disimpan dengan menggunakan prinsip FIFO (*First In First Out*) dan FEFO (*First Expired First Out*), dan pencacatan barang yang akan disimpan melalui label yang mencantumkan nama item, tanggal terima, dan tanggal kedaluwarsa (Permenkes RI No. 1096 Tahun 2011). Bahan makanan kering dan segar harus disimpan terpisah pada suhu yang sesuai: 19–20°C untuk bahan kering dan 0–10°C untuk bahan segar (Bakri dkk., 2018). Selain itu, aspek *hygiene* dan *sanitasi* harus diperhatikan guna menjaga kebersihan tempat penyimpanan dan mencegah penyakit (Yulianto, 2020; Bagiastra, 2019).

3. SOP dalam Pengeluaran Barang

Pengeluaran barang dilakukan atas dasar permintaan tertulis dari departemen terkait menggunakan formulir resmi, yang disetujui oleh pejabat berwenang. Setelah stok dicek, bagian logistik mencatat pengeluaran pada kartu stok dan logbook (Utojo, 2019). Sistem FIFO digunakan untuk memastikan barang yang lebih lama tersimpan digunakan lebih dulu (Sihite, 2005). Hal yang perlu diawasi mencakup jumlah, jenis barang, tanda tangan, serta tanggal dan nomor permintaan (Bartono, 2005).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. The Zuri Hotel Pekanbaru adalah tempat penelitian ini dilakukan. Penelitian menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan dimana dapat dianggap memahami masalah secara mendalam. Menurut Sugiyono (2019:289), *Purposive sampling* adalah teknik dalam pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan departement accounting yang terdiri dari receiving, purchasing dan cost control.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2019) adalah sebagai berikut:

1. Observasi adalah alat dalam pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis apa yang sedang terjadi.
2. Wawancara adalah sebuah interaksi sosial antara seorang peneliti dengan informannya. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang menunjukkan sesuatu yang ingin kita ketahui.
3. Dokumentasi yaitu mengumpulkan bukti melalui foto, dokumen internal, dan rekaman suara.

Instrumen penelitian ini menggunakan panduan wawancara, lembar observasi, dan alat dokumentasi berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019). Selanjutnya, manajemen dan analisis data penelitian ini dengan mentranskripsi wawancara dimana rekaman wawancara ditranskrip menjadi teks, lalu dianalisis secara detail (Yuwono & Antonio, 2015). Kemudian menggunakan software Nvivo guna untuk membantu proses pengkodean, kategorisasi, dan analisis tematik data secara sistematis (Sarosa, 2021; Rahmadiani dkk., 2023).

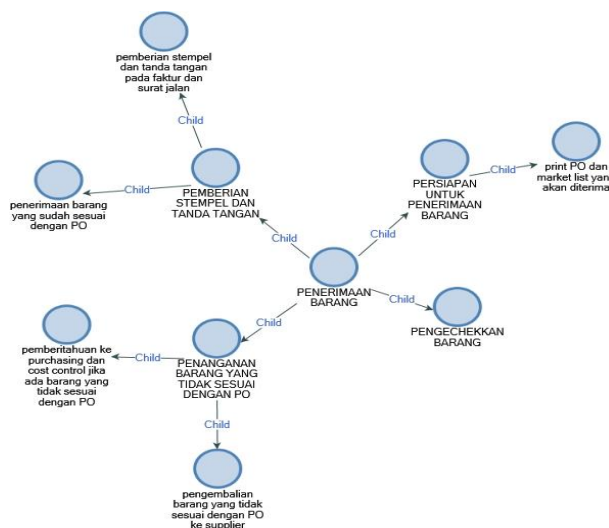
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sehingga, data tersebut di transkrip menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo. Pada dasarnya, ada tiga informan yaitu receiving, purchasing dan cost control merupakan karyawan departement accounting The Zuri Hotel Pekanbaru. Hasil penelitian ini menemukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Receiving Section yang tidak dikerjakan sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga peneliti memberikan beberapa saran

tambahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Receiving untuk mengoptimalkan kinerja receiving di The Zuri Hotel Pekanbaru.

Penerimaan Barang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 21 April 2025, *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam penerimaan barang oleh *receiving section* telah sesuai dengan SOP penerimaan barang. Namun, masih terdapat ada barang yang datang terlebih dahulu sebelum adanya PO, hal ini dikarenakan ada kebutuhan mendesak, meskipun begitu nanti *Purchasing* akan membuat PO sesuai dengan barang yang datang. *Standard Operating Procedure* (SOP) penerimaan barang yang tidak dilaksanakan seperti pada saat pemeriksaan barang yang datang, disaat barang yang datang banyak, receiving ada yang sampai lupa melihat kualitas dan kuantitasnya hanya melihat harganya saja sehingga mengakibatkan ada barang yang sudah diterima tersebut yang rusak terkadang juga terdapat barang yang berbeda dari PO.



Gambar 3. Penerimaan Barang

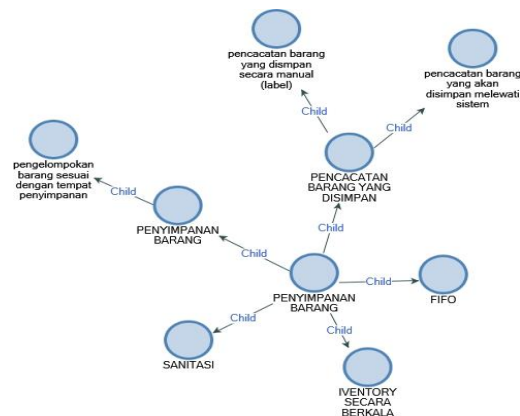
Sumber: Pengolahan Data NVivo (2025)

Berdasarkan data yang telah diolah, dapat disimpulkan bahwa SOP penerimaan barang di The Zuri Hotel Pekanbaru telah dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) receiving section. Selanjutnya, hasil penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi untuk penambahan SOP terkait penerimaan barang guna meningkatkan efektifitas dan efesiensi dalam penerimaan barang di hotel tersebut. Pertama, penelitian ini merekomendasikan prosedur tambahan yaitu membuat file kriteria barang yang diinginkan hotel guna mengurangi kesalahan supplier dalam pengantaran barang ke hotel, sehingga mengurangi barang yang tidak sesuai dengan PO/Market List. Kedua, untuk mengoptimalkan kinerja receiving diharapkan

kefokusan, ketelitian, dan kecepatan dalam bekerja sehingga mengurangi terjadinya barang yang tidak diperiksa terlebih dahulu sebelum diterima.

Penyimpanan Barang

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan informan, ditemukan bahwa ada yang belum receiving section lakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan, seperti penyimpanan yang tidak memenuhi standar yang seharusnya bahan makanan seperti sayuran yang mudah layu tidak diletakkan di dalam mesin pendingin atau *freezer*, di The Zuri Hotel Pekanbaru receivingnya hanya meletakkan bahan makanan di atas meja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di The Zuri Hotel Pekanbaru tentang *inventory* masih belum berjalan dengan teratur, sehingga adanya barang yang rusak atau kadaluarsa.



Gambar 3. Penyimpanan Barang

Sumber: Pengolahan Data NVivo (2025)

Berdasarkan data yang telah diperoleh, diketahui bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) terkait penyimpanan barang belum sepenuhnya dilakukan sesuai prosedur, Oleh karena itu, hasil penelitian ini mengusulkan beberapa penambahan sebagai berikut:

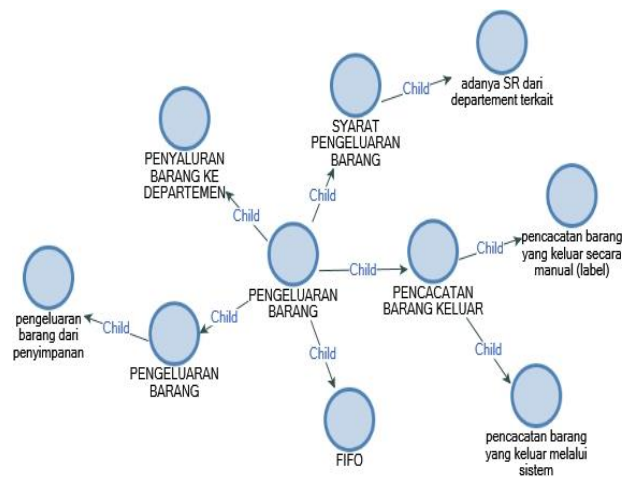
1. Merekomendasikan penambahan *freezer* guna menyimpan bahan makanan untuk menghindari bahan makanan cepat rusak ataupun layu. Rekomendasi ini sejalan dengan penelitian Bartono PH (2015), yang menyarankan penyimpanan bahan makanan di dalam frozen dengan suhu penyimpanan yang berbeda-beda (suhu 40-100C untuk bahan makanan protein, suhu 0°C - 4° C untuk bahan makanan protein yang mudah rusak dalam jangka waktu 24 jam).
2. Mengusulkan penambahan prosedur dalam mengenai *inventory* secara berkala guna menghindari adanya barang yang rusak atau kadaluarsa. Usulan ini sesuai dengan penelitian menurut Emily T. Brown (2021) yang menyatakan bahwa *inventory* sebagai sistem yang digunakan untuk mengelola bahan makanan dengan memantau jumlah,

kondisi, dan perputaran stok untuk memastikan bahan makanan digunakan sebelum kadaluarsa dan mengurangi resiko kerusakan.

3. Penambahan prosedur yang direkomendasikan yaitu dengan melakukan proses sanitasi setiap hari demi meminimalisir tempat penyimpanan barang yang kotor untuk meningkatkan lingkungan yang bersih. Rekomendasi untuk prosedur ini sejalan dengan penelitian Yulianto (2020), yang menyatakan sanitasi merupakan cara melindungi dan memelihara kebersihan dari subjek dan lingkungannya, untuk upaya kesehatan.

Pengeluaran Barang

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa SOP *receiving section* pada pengeluaran barang telah dilakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) pengeluaran barang yang telah ditetapkan. Namun, masih ada *Standard Operating Procedure* (SOP) yang tidak dilakukan receiving seperti belum konsisten dalam pengeluaran barang yang menggunakan metode FIFO (*First In First Out*) sehingga terdapat barang yang kadaluarsa,, informan menyatakan itu terjadi karena kurangnya ketelitian dalam pengambilan barang yang akan dikeluarkan.



Gambar 3. Pengeluaran Barang

Sumber: Pengolahan Data NVivo (2025)

Berdasarkan data yang telah diolah, diketahui bahwa dalam proses pengeluaran barang telah dilakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. Namun, untuk mengoptimalkan kinerjanya, ada beberapa usulan tambahan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang perlu diterapkan. Pertama, meningkatkan kekonsistenan dalam penyimpanan yang menggunakan metode FIFO (*First In First Out*), untuk lebih memperhatikan dalam proses FIFO (*First In First Out*) guna mengurangi terjadinya ada barang yang kadaluarsa. Kedua, menambah *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang penyaluran

barang yang sudah dikeluarkan langsung disalurkan ke departemen terkait untuk mengurangi terjadinya kesalahan dalam pengambilan barang oleh departemen lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Receiving Section di The Zuri Hotel Pekanbaru”, dapat disimpulkan bahwa secara umum implementasi SOP receiving section telah dilakukan dengan baik. Namun, masih ada terdapat beberapa prosedur yang belum terlaksana secara maksimal dan memerlukan perbaikan serta penambahan agar kualitas kerja dapat ditingkatkan. Adapun kesimpulan dan saran berdasarkan masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan Barang

Secara keseluruhan, Standard Operating Prosedure (SOP) penerimaan barang oleh receiving The Zuri Hotel Pekanbaru telah dilaksanakan dengan baik. Namun, untuk mengoptimalkan ada beberapa rekomendasi Standard Operating Prosedure (SOP) yang perlu ditambahkan seperti membuat file kriteria barang yang diinginkan hotel guna mengurangi kesalahan supplier dalam pengantaran barang ke hotel, sehingga mengurangi barang yang tidak sesuai dengan PO/Market List. Dengan demikian, setelah melakukan penelitian ini agar dapat mengoptimalkan Standard Operating Prosedure (SOP) dengan penambahan pembuatan file kriteria barang yang diinginkan The Zuri Hotel Pekanbaru.

2. Penyimpanan Barang

Terlihat pada Standard Operating Prosedure (SOP) receiving section dalam penyimpanan barang sudah dilaksanakan sesuai dengan Standard Operating Prosedure (SOP) yang ada. Namun, untuk lebih mengoptimalkan kinerjanya, terdapat beberapa usulan penambahan Standard Operating Prosedure (SOP). Pertama, penambahan fasilitas freezer berguna untuk penyimpanan bahan makanan sehingga bahan makanan tetap segar karena penyimpanan di atas meja dapat mengakibatkan bahan makanan busuk atau layu. Kedua, diperlukan kekonsistenan dalam penyimpanan yang menggunakan metode FIFO (First In First Out), untuk lebih memperhatikan dalam proses FIFO (First In First Out) guna mengurangi terjadinya ada barang yang kadaluarsa. Ketiga, melakukan inventory secara berkala guna memudahkan dalam proses pengecekan stok barang yang ada dan dapat juga mengurangi ada barang yang kadaluarsa. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas bahan yang disimpan dan meningkatkan efesiensi dalam bekerja.

3. Pengeluaran Barang

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan sebagian besar Standard Operating Prosedure (SOP) receiving dalam pengeluaran barang sudah dilaksanakan dengan sesuai Standard Operating Prosedure (SOP) yang sudah ditetapkan. Namun, untuk mengoptimalkan kinerjanya, ada beberapa usulan tambahan Standard Operating Prosedure (SOP) yang perlu diterapkan. Pertama, meningkatkan kekonsistenan dalam penyimpanan yang menggunakan metode FIFO (First In First Out), untuk lebih memperhatikan dalam proses FIFO (First In First Out) guna mengurangi terjadinya ada barang yang kadaluarsa. Kedua, menambah Standard Operating Prosedure (SOP) tentang penyaluran barang yang sudah dikeluarkan langsung disalurkan ke departemen terkait untuk mengurangi terjadinya kesalahan dalam pengambilan barang oleh departemen lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Negeri Padang dan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penyusunan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan yang sangat berarti dalam penyusunan naskah ini.

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh informan yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, meskipun identitasnya dirahasiakan demi menjaga kerahasiaan dan etika penelitian.

DAFTAR REFERENSI

- Arnesanandita, A. (2021). Manajemen operasional hotel: Struktur organisasi dan fungsi tiap departemen. Deepublish.
- Bagiastra, I. M. (2019). Manajemen hygiene dan sanitasi makanan. Deepublish.
- Bakri, S., Nurhayati, N., & Harahap, D. A. (2018). Manajemen logistik dan pergudangan makanan. UNM Press.
- Bartono, S. (2005). Manajemen operasional logistik. Ghalia Indonesia.
- Bartono, S. (2018). Pengelolaan logistik hotel. Prenadamedia Group.
- Budiharjo, R. (2014). Pedoman penyusunan SOP di instansi pemerintah dan swasta. Pustaka Pelajar.
- Fatmawati, S., & Sulistyawati, R. (2021). Pengelolaan logistik makanan rumah sakit. Kementerian Kesehatan RI.

- Gregoire, M. B. (2017). *Foodservice organizations: A managerial and systems approach* (9th ed.). Pearson.
- Hendrik, R., & Rasyid, H. (2023). *Manajemen perhotelan modern*. Rajawali Pers.
- Husain, R., & Santoso, B. (2022). *Penerapan SOP dalam industri perhotelan*. Alfabeta.
- Karigas, Y. (2017). *Implementasi kebijakan publik dalam pelayanan publik*. Rajawali Pers.
- Kristianto, D. (2021). *Pengembangan sumber daya manusia dalam industri perhotelan*. Salemba Humanika.
- Lubis, A., Suharto, E., Harahap, N., & Siregar, T. (2018). *Administrasi publik: Teori dan praktik implementasi kebijakan*. Kencana.
- Mahyudi, A., & Suradi, A. (2018). *Sistem penerimaan barang hotel dan restoran*. Alfabeta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2011). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011 tentang Higiene Sanitasi Jasaboga*.
- Mnatolas, M., Supriyanto, S., & Rahmawati, I. (2022). *Implementasi SOP dalam meningkatkan efisiensi kerja*. UB Press.
- Purnamasari, D. (2015). *Penyusunan SOP berbasis proses bisnis*. Mitra Wacana Media.
- Rantius, A. (2020). *Dasar-dasar manajemen perhotelan*. Refika Aditama.
- Sailendra, S. (2015). *Standard operating procedures: Konsep dan aplikasinya*. Gramedia Pustaka Utama.
- Septi Wulandari, N. (2023). *Logistik perhotelan: Konsep dan praktik bagian receiving*. Graha Ilmu.
- Sihite, J. (2005). *Manajemen pergudangan dan distribusi logistik*. Salemba Empat.
- Solikhin, M. (2008). *Dasar-dasar akuntansi untuk perhotelan dan restoran*. Andi.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Utojo, T. (2019). *Logistik hotel: Manajemen penyimpanan dan distribusi barang*. Alfabeta.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Yulianto, E. (2020). *Sanitasi dan hygiene makanan di institusi pelayanan makanan*. Unnes Press.