

Usaha Food And Beverage Product Departement Dalam Mempertahankan Kualitas Makanan Sesuai Standart Yang Telah Ditetapkan Di Zasgo Hotel

Yohana Etheldreda Ine Dae^{1*}, Siriakus Carli Hariaonto²,

^{1*}Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

²Pengelolaan Perhotelan, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis : Yohana Etheldreda Ine Dae

E-mail : yohanainesadae@gmail.com

Diterima : 10 Maret 2026

Direvisi : 15 April 2026

Diterbitkan : 30 April 2026

Abstract

This study aims to analyze the factors affecting food quality and the efforts made by the Food and Beverage Product Department to maintain food standards at Zasgo Hotel, Labuan Bajo. Food quality is a crucial aspect of the hospitality industry as it influences guest satisfaction and loyalty. This research applied a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that food quality is influenced by several key factors, including ingredient selection, production process, hygiene and sanitation, storage system, and kitchen efficiency. Zasgo Hotel has implemented Standard Operating Procedures (SOP), daily quality monitoring, and labeling systems to ensure consistency in taste and food safety. However, challenges such as inconsistent SOP implementation, limited supply of fresh ingredients, and lack of menu innovation remain. To address these issues, the hotel needs to enhance staff training, strengthen partnerships with local suppliers, and develop seasonal menu rotations combining local and international cuisines. The results are expected to serve as a reference for improving food quality management in the hospitality industry especially in Labuan Bajo.

Keywords: food quality, food and beverage product, SOP, hotel, Labuan Bajo

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas makanan serta upaya yang dilakukan oleh Department Food and Beverage Product dalam mempertahankan kualitas makanan di Zasgo Hotel, Labuan Bajo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pemilihan bahan baku, proses produksi, kebersihan dan sanitasi, sistem penyimpanan bahan, serta efisiensi kerja dapur. Zasgo Hotel telah menerapkan Standard Operating Procedures (SOP), pengawasan mutu harian, dan sistem pelabelan bahan setengah jadi untuk menjaga konsistensi rasa dan keamanan pangan. Namun, masih ditemukan kendala seperti inkonsistensi penerapan SOP, keterbatasan pasokan bahan segar, dan kurangnya inovasi menu. Untuk mengatasinya, hotel perlu meningkatkan pelatihan karyawan, memperkuat kemitraan dengan pemasok lokal, serta mengembangkan menu rotasi musiman yang menggabungkan kuliner lokal dan internasional. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengelolaan kualitas makanan di industri perhotelan, terutama di Labuan Bajo.

Kata kunci: kualitas makanan, food and beverage product, SOP, hotel, Labuan Bajo

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan penggerak utama perekonomian, di mana akomodasi perhotelan memegang peran krusial sebagai penunjang kenyamanan wisatawan yang melakukan perjalanan sementara (Ukar dkk, 2023). Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur, Yohana Etheldreda Ine Dae^{1*}, Siriakus Carli Hariaonto²

sebagai salah satu destinasi pariwisata unggulan Indonesia, menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Kehadiran hotel, seperti Zasgo Hotel di Labuan Bajo, menjadi vital dalam menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, serta fasilitas pendukung lainnya (Kasmir, 2020). Industri perhotelan yang kompetitif menuntut setiap unit usaha untuk tidak hanya menawarkan akomodasi nyaman, tetapi juga layanan pendukung berkualitas tinggi, terutama dari Departemen Makanan dan Minuman (Food and Beverage). Dalam hal ini, sub-departemen F&B Product yang bertanggung jawab atas pengolahan dan penyajian makanan dan minuman—memiliki peranan penentu utama dalam kepuasan tamu dan reputasi hotel (Huda & Nurcahyo, 2015; Rachmawati & Wisnu, 2015). Food and Beverage Product adalah hasil olahan makanan dan minuman yang dipersiapkan sesuai standar operasional dan selera pasar di industri hospitality (Kusuma, 2020).

Kualitas produk makanan dan minuman dalam konteks hotel bukan hanya soal rasa dan presentasi, melainkan juga mencakup aspek kebersihan, keamanan pangan, kesegaran bahan baku, dan konsistensi penyajian (Kusuma, 2020). Tingginya ekspektasi tamu mengharuskan hotel menetapkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar kualitas yang ketat, mulai dari pemilihan pemasok, penyimpanan, pengolahan, hingga penyajian akhir. Penerapan standar yang konsisten bertujuan untuk meminimalkan risiko, menjamin efisiensi, dan menjaga kualitas produk makanan agar selalu prima, yang pada akhirnya akan memperkuat citra positif serta meningkatkan loyalitas tamu.

Zasgo Hotel, sebagai akomodasi yang berkomitmen pada kualitas layanan, tentu mengharapkan Departemen F&B Product-nya untuk secara berkelanjutan mempertahankan standar kualitas makanan. Namun, dalam operasionalnya, upaya ini kerap dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti fluktuasi kualitas bahan baku, inkonsistensi kinerja staf dapur, atau kendala dalam memenuhi ekspektasi kuliner tamu. Faktanya, tantangan dalam mempertahankan kualitas tersebut tercermin dalam beberapa umpan balik dan keluhan tamu yang ditemukan:

"Maaf, tapi makanannya sangat biasa saja untuk standar hotel berbintang. Rasanya hambar dan tidak sesuai dengan yang saya harapkan." (Ulasan Tripadvisor dari pengguna Alexandriaeli pada 25 Maret 2024).

"Pilihan menu sarapan sangat terbatas. Tidak ada makanan lokal yang khas, dan beberapa hidangan terlihat tidak segar." (Ulasan Tripadvisor dari pengguna Rosa-Kate S pada Juli 2024).

"Saya menemukan makanan yang terlalu asin, dan sup yang saya coba seperti sudah lama tidak dipanaskan. Ini sangat mengecewakan." (Ulasan Tripadvisor, dari pengguna Voyage21058402406 pada 10 September 2024).

Ketidakpuasan yang diungkapkan oleh tamu terkait rasa, kesegaran, variasi, hingga konsistensi penyajian mengindikasikan adanya celah antara standar kualitas yang ditetapkan hotel dengan implementasi nyata di lapangan oleh Departemen F&B Product. Hal ini selaras dengan penelitian oleh Wellalangi dkk (2022) bahwa kategori keluhan tamu terbanyak berasal dari aspek pelayanan yang dilakukan oleh pelayan dan staf restoran, termasuk konsistensi pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis secara mendalam faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas produk makanan dan minuman, usaha yang dilakukan oleh departemen F&B Product di Zasgo Hotel dalam mempertahankan kualitas makanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta merumuskan saran perbaikan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman kuliner tamu.

TINJAUAN PUSTAKA

Proses Produksi

Menurut Hizer dan Render (2020), proses produksi adalah seperangkat kegiatan yang digunakan untuk mengubah input (bahan mentah, tenaga kerja, modal) menjadi output (barang atau jasa) yang memiliki nilai tambah dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Handoko (2020), proses produksi merupakan aktivitas yang berhubungan dengan perubahan bahan mentah dan sumber daya lain menjadi barang jadi melalui penggunaan teknologi, metode kerja, dan sumber daya manusia. Indikator proses produksi menurut Handoko (2020) sebagai berikut:

Kualitas produk: Kondisi produk yaitu kondisi dari sebuah barang atau produk berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar yang telah ditetapkan. Semakin sesuai standar yang ditetapkan, maka produk tersebut semakin berkualitas.

Efisiensi produk: Efisiensi produk tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga melibatkan faktor-faktor seperti kualitas produk, keterampilan tenaga kerja, serta pemanfaatan teknologi dan peralatan yang tepat

Tingkat kecacatan produk: Kondisi dari sebuah barang atau produk berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan. Semakin sesuai standar yang ditetapkan, maka produk tersebut semakin berkualitas dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu.

Kualitas Makanan

Menurut Winarno (2020) kualitas makanan adalah keseluruhan karakteristik makanan yang mempengaruhi penerimaan konsumen, termasuk aspek rasa, aroma, tekstur, penampilan, nilai gizi, dan keamanan pangan. Menurut Suharno (2020) kualitas makanan tidak hanya dilihat dari segi sensorik (seperti rasa dan penampilan), tetapi juga dari kebersihan, kandungan gizi, dan konsistensi penyajian yang sesuai dengan standar operasional dalam industri makanan dan minuman. Indikator kualitas makanan menurut Winarno (2020):

Rasa (*Flavor*): Merupakan kombinasi dari rasa dasar (manis, asam, asin, pahit) dan aroma yang dihasilkan dari bahan pangan dan proses pengolahannya. Rasa yang seimbang dan sesuai dengan harapan konsumen menjadi indikator utama kualitas makanan.

Aroma (*Smell*): Aroma yang menyenangkan dapat meningkatkan selera makan dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas makanan.

Penampilan (*Appearance*): Meliputi warna, bentuk, dan tampilan visual makanan yang dapat mempengaruhi kesan pertama konsumen terhadap kualitas makanan tersebut.

Tekstur (*Texture*): Kekenyalan, kerapuhan, atau kelembutan makanan yang dirasakan saat dikonsumsi, yang berkontribusi pada kepuasan konsumen.

Kebersihan dan Keamanan Pangan: Aspek penting dalam memastikan bahwa makanan tidak mengandung bahan berbahaya dan diproses dengan standar hygiene yang baik.

Kandungan Gizi: Keseimbangan nutrisi dalam makanan yang mendukung kesehatan konsumen.

Standart Operasional Prosedur (SOP) Food & Beverage Product Departement

SOP adalah runtutan cara kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan segala kegiatan operasional berjalan dengan baik dan efisien, Setiawan & Rahmawati (2020). Standart Operasional Prosedur (SOP) bertujuan untuk mengatur dan memastikan setiap tahapan produksi berjalan efisien, higienis, dan konsisten dengan standar kualitas yang ditetapkan. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengolahan makanan memiliki berbagai manfaat penting, antara lain menjamin konsistensi kualitas produk sehingga setiap makanan yang dihasilkan memiliki standar yang sama. Selain itu, SOP membantu meningkatkan efisiensi operasional dengan meminimalkan pemborosan waktu dan sumber daya. Keamanan pangan juga lebih terjaga karena setiap tahap produksi mengikuti standar kebersihan yang telah ditetapkan. SOP juga berfungsi sebagai alat pelatihan yang efektif bagi karyawan baru, membantu mereka memahami tugas dan tanggung jawab secara sistematis. Di samping itu, SOP memungkinkan proses produksi dievaluasi secara berkala untuk mendukung upaya peningkatan mutu secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis secara mendalam upaya Food and Beverage Product Department Zasgo Hotel dalam mempertahankan kualitas makanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di dapur Zasgo Hotel untuk memahami proses produksi makanan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP). Wawancara dilakukan dengan enam informan kunci, termasuk Asisten Executive Chef, Chef de Partie, serta staf cook dan senior cook, guna memperoleh data terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas makanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan bukti visual, catatan kegiatan, serta data pendukung lainnya. Data yang diperoleh dianalisis secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan validasi menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik agar hasil penelitian akurat, reliabel, dan mencerminkan kondisi faktual di lapangan.

HASIL DAN DISKUSI

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Makanan di Department Food and Beverage Product Zasgo Hotel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan yang dihasilkan oleh Department Food and Beverage Product Zasgo Hotel dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu pemilihan bahan baku, proses produksi, kebersihan dan sanitasi, sistem penyimpanan bahan, serta efisiensi kerja dapur. Kelima faktor ini saling berhubungan dan menentukan keberhasilan hotel dalam mempertahankan mutu hidangan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Kualitas dan Pemilihan Bahan Baku

Kualitas bahan baku merupakan aspek pertama dan paling krusial dalam menentukan hasil akhir makanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Assistant Executive Chef dan staf dapur, bahan-bahan yang digunakan di Zasgo Hotel dipilih dengan memperhatikan kesegaran dan kualitas. Sayuran harus memiliki warna cerah dan tekstur renyah, daging segar berwarna merah cerah tanpa bau amis, sedangkan seafood dipilih yang masih kenyal dan tidak pucat. Proses penerimaan bahan dilakukan dengan pengecekan langsung terhadap kondisi fisik dan tanggal kedaluwarsa.

Selain itu, bahan instan seperti mi, spaghetti, dan bumbu kering disimpan di dry store yang

kering dengan sistem rotasi stok untuk memastikan tidak ada bahan kedaluwarsa yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa Zasgo Hotel telah menerapkan prinsip first in, first out (FIFO) untuk menjaga mutu bahan baku. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Pratama (2019) yang menyatakan bahwa pengawasan ketat terhadap bahan baku berpengaruh signifikan terhadap kualitas makanan yang dihasilkan, karena bahan yang segar dan aman akan menghasilkan cita rasa dan tekstur yang optimal.

Proses Produksi dan Penerapan SOP

Faktor kedua yang memengaruhi kualitas makanan adalah proses produksi. Proses ini dilakukan dengan mengikuti Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Berdasarkan hasil wawancara dengan Chef de Partie, setiap menu memiliki tahapan kerja yang terstandar, mulai dari persiapan bahan, pengolahan, hingga penyajian akhir. Sebagai contoh, dalam pembuatan menu mie goreng, bahan utama ditimbang sesuai porsi (100 gram per piring), bumbu ditumis hingga harum, dan proses memasak diatur agar rasa dan tekstur konsisten.

Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat ketidak-konsistenan dalam penerapan SOP oleh sebagian staf dapur, terutama trainee, yang terkadang kurang memperhatikan prosedur standar seperti pengukuran bumbu atau teknik memasak tertentu. Ketidak-konsistenan ini berpotensi menurunkan kualitas rasa dan tampilan hidangan. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat dari pihak executive chef agar setiap staf mampu menerapkan SOP dengan disiplin.

Kebersihan dan Sanitasi

Kebersihan dan sanitasi dapur juga menjadi faktor penentu dalam menjaga kualitas makanan. Berdasarkan hasil wawancara, staf dapur diwajibkan menggunakan hand glove, masker, dan penutup kepala selama bekerja, serta melakukan closing area di akhir shift. Namun, observasi peneliti menemukan bahwa beberapa staf masih mengabaikan aspek grooming, seperti tidak mengenakan topi atau lupa mencuci tangan sebelum produksi. Meskipun hal ini tidak dominan, pelanggaran kecil seperti ini dapat menimbulkan risiko kontaminasi silang dan memengaruhi mutu makanan. Temuan ini konsisten dengan pendapat Nurhayati (2019), bahwa penerapan kebersihan personal dan lingkungan kerja merupakan faktor kunci dalam menjamin keamanan dan kualitas makanan pada industri hospitality.

Tempat dan Suhu Penyimpanan Bahan Baku

Faktor keempat adalah pengelolaan tempat penyimpanan bahan baku. Zasgo Hotel telah menerapkan sistem penyimpanan berdasarkan kategori bahan dan suhu standar. Sayuran disimpan pada suhu 7–10°C di chiller, sedangkan daging dan seafood disimpan pada suhu –18°C di freezer. Produk setengah jadi seperti sup atau daging olahan diberi label tanggal dan bulan produksi untuk memudahkan pengawasan masa simpan. Sistem pelabelan ini membantu mencegah penggunaan bahan yang telah melewati batas waktu penyimpanan. Hasil observasi juga menunjukkan area penyimpanan tertata rapi dan terpisah antara bahan mentah dan bahan siap saji, sesuai prinsip food safety.

Efisiensi Produksi dan Manajemen Bahan

Efisiensi juga menjadi faktor penting dalam menjaga mutu makanan. Berdasarkan wawancara, efisiensi dilakukan dengan menyesuaikan jumlah bahan yang diolah dengan tingkat okupansi tamu, menghindari food waste, serta pembagian tugas yang jelas antar-staf. Namun, ditemukan perlunya peningkatan dalam aspek pengawasan terhadap trainee agar penggunaan bahan tetap efisien tanpa menurunkan kualitas hidangan. Hasil ini

mendukung penelitian Muhammadi (2024), yang menyebutkan bahwa efisiensi produksi berkontribusi langsung terhadap stabilitas kualitas dan produktivitas dapur, terutama dalam industri makanan dan perhotelan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kelima faktor tersebut saling berhubungan dan menentukan kualitas makanan yang disajikan kepada tamu. Kualitas bahan baku menjadi pondasi utama, sedangkan proses produksi, kebersihan, penyimpanan, dan efisiensi menjadi sistem pendukung yang memastikan mutu tetap konsisten dan sesuai standar Zasgo Hotel.

Upaya Department Food and Beverage Product Zasgo Hotel dalam Mempertahankan Kualitas Makanan Sesuai Standar

Berdasarkan hasil penelitian, Department Food and Beverage Product Zasgo Hotel telah melakukan berbagai upaya strategis untuk menjaga dan meningkatkan kualitas makanan agar sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Upaya tersebut mencakup penerapan SOP dan pengawasan mutu, efisiensi bahan baku, pelabelan produk, pengendalian suhu penyimpanan, serta pemantauan cita rasa dan presentasi makanan.

Penerapan SOP dan Pengawasan Mutu. Setiap proses produksi makanan di dapur Zasgo Hotel dilaksanakan berdasarkan SOP yang telah disusun secara tertulis oleh manajemen. SOP ini mencakup langkah-langkah pengolahan makanan mulai dari persiapan bahan hingga penyajian kepada tamu. Chef bertugas mengawasi pelaksanaan SOP agar setiap hidangan memiliki rasa, aroma, dan tekstur yang konsisten. Selain itu, pengawasan dilakukan melalui pengecekan langsung terhadap bahan baku sebelum diolah, dan pengecekan rasa makanan sebelum disajikan kepada tamu.

Efisiensi Penggunaan Bahan dan Pengurangan *Food Waste*. Upaya efisiensi dilakukan dengan melakukan perencanaan bahan sesuai kebutuhan harian. Misalnya, pengurangan preparasi bahan untuk breakfast saat tingkat okupansi rendah guna mencegah bahan terbuang. Strategi ini tidak hanya menjaga efisiensi biaya tetapi juga mendukung kualitas makanan karena bahan yang digunakan selalu dalam kondisi segar.

Pelabelan dan Pengawasan Produk Setengah Jadi. Untuk menjamin kualitas produk yang disimpan, setiap produk setengah jadi diberi label tanggal dan bulan produksi. Sistem ini mempermudah staf dalam mengontrol masa simpan bahan dan menghindari penggunaan bahan yang tidak layak.

Pengendalian Suhu Penyimpanan. Departemen F&B Product juga melakukan pengawasan suhu penyimpanan secara rutin menggunakan termometer digital. Suhu di area chiller dan freezer diperiksa dua kali sehari dan dicatat pada logbook untuk memastikan konsistensi suhu sesuai standar.

Pemantauan Rasa, Tekstur, dan Penyajian Makana. Kualitas rasa dan penyajian makanan diperhatikan secara khusus oleh chef de partie dan senior cook. Setiap hidangan diperiksa dari segi rasa, aroma, dan tampilan sebelum disajikan. Jika ditemukan ketidaksesuaian, maka dilakukan koreksi segera. Pendekatan ini menegaskan komitmen hotel terhadap kepuasan tamu dan konsistensi kualitas produk.

Secara umum, upaya-upaya tersebut terbukti efektif dalam menjaga standar kualitas makanan di Zasgo Hotel. Namun, hasil observasi juga menunjukkan perlunya peningkatan kedisiplinan dalam aspek personal hygiene dan kepatuhan SOP, terutama bagi staf baru

dan *trainee*. Temuan ini memperkuat teori Kusuma (2020) bahwa keberhasilan menjaga kualitas makanan dalam industri hospitality ditentukan oleh konsistensi pelaksanaan SOP, pengawasan berkelanjutan, serta peningkatan kompetensi staf dapur. Dengan penerapan strategi tersebut secara optimal, Zasgo Hotel dapat mempertahankan citra sebagai hotel berbintang yang menyajikan hidangan berkualitas dan aman bagi tamu.

Sejalan dengan hal tersebut, Zasgo Hotel perlu melakukan langkah strategis seperti memperkuat pelatihan dan pengawasan karyawan dapur melalui refreshment training berkala, terutama sebagaimana menurut Hanggu & Ngahum (2024), hambatan komunikasi (mekanik, semantik) antara karyawan F&B dapat mengganggu efisiensi operasional dan kualitas layanan makanan. Di samping itu, diperlukan adanya jalinan kemitraan dengan pemasok lokal guna menjamin kontinuitas bahan baku segar, serta mengembangkan menu rotasi musiman yang menggabungkan cita rasa internasional dan lokal khas Manggarai. Selain itu, penerapan sistem digital dalam pengawasan mutu, audit internal yang terjadwal, serta peningkatan peran Food and Beverage Manager dalam evaluasi harian dapat meningkatkan efektivitas kontrol kualitas. Dengan penerapan strategi tersebut secara berkelanjutan, Zasgo Hotel berpotensi memperbaiki kesenjangan antara standar dan praktik kerja serta memperkuat citranya sebagai hotel berbintang yang mengedepankan kualitas kuliner dan kepuasan tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai upaya Department Food and Beverage Product Zasgo Hotel dalam mempertahankan kualitas makanan, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua temuan utama.

Pertama, faktor-faktor yang memengaruhi kualitas makanan meliputi pemilihan bahan baku, proses produksi, kebersihan dan sanitasi, sistem penyimpanan bahan, serta efisiensi kerja dapur. Kualitas bahan baku menjadi aspek paling mendasar, sementara proses produksi dan kebersihan lingkungan dapur menjadi faktor penunjang penting dalam menjaga cita rasa, keamanan pangan, dan konsistensi penyajian. Manajemen penyimpanan bahan berdasarkan suhu dan sistem pelabelan juga berperan signifikan dalam menjaga kesegaran serta mencegah kontaminasi.

Kedua, upaya yang dilakukan oleh Departemen F&B Product dalam mempertahankan kualitas makanan dilakukan melalui penerapan Standard Operating Procedures (SOP) yang ketat, pengawasan mutu secara rutin, efisiensi penggunaan bahan, penerapan food safety, serta pengendalian suhu penyimpanan bahan baku. Selain itu, pengecekan rasa dan tampilan hidangan sebelum disajikan menjadi langkah kontrol akhir untuk memastikan standar kualitas terpenuhi. Meskipun sebagian besar prosedur telah berjalan efektif, masih diperlukan peningkatan disiplin dan konsistensi penerapan SOP terutama bagi staf baru dan *trainee*.

Dengan demikian, Zasgo Hotel telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menjaga mutu produk kuliner sebagai bagian dari pelayanan prima kepada tamu. Namun, upaya penguatan kompetensi staf dan pengawasan internal yang lebih terstruktur masih perlu dilakukan agar kualitas makanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Adiningtiah, T. R. (2022). *Pengaruh bahan baku dan proses pembuatan terhadap kualitas produk di Sotis Hotel Kupang. Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 4(1), 25–33.

- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. (2018). *Food and Beverage Management* (6th ed.). Routledge.
- Handoko, T. H. (2020). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanggu, E. O., & Ngahum, E. (2024). Analisis Komunikasi Karyawan Food & Beverage Service di Sudamala Resort Komodo Labuan Bajo. *JAVOK: Jurnal Akademisi Vokasi*, 3(1), 85-98.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson Education.
- Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015). Upaya Food & Beverage Product dalam meningkatkan kualitas makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 6(1), 44-52.
- Kasmir. (2020). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Kusuma, A. A. (2020). Manajemen Food and Beverage Service dalam Industri Hospitality. *Jurnal Vokasi Pariwisata Indonesia*, 5(2), 18-27.
- Setiawan, K. D., & Rahmawati, P. I. (2020). Evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur dan strategi peningkatan kualitas layanan di industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(2), 55-63.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. (2020). *Teknologi Pengolahan Makanan dan Standar Mutu dalam Industri Kuliner*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- TripAdvisor. (2024). *Zasgo Hotel — Reviews*. TripAdvisor. Retrieved October 15, 2024, from https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g1777483-d25578548-Reviews-Zasgo_Hotel-Labuan_Bajo_Flores_East_Nusa_Tenggara.html
- Ukar, Y. K., Dae, Y. E. I., Kencana, D., Sakura, K. N., & Taka, L. M. (2023). Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus: Survei Kepuasan & Handling Complaint Survey Pada Senja Eatery Restaurant, Kota Labuan Bajo, Kabupaten Manggarai Barat. *Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 1(2), 171-180.
- Wellalangi, M. B. R., Masi Dari Tani, N., & Mulyati, M. (2022). Peran Pramusaji dalam Menangani Guest Complaints di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection. *JAVOK: Jurnal Akademisi Vokasi*, 1(1), 39-48.
- Winarno, F. G. (2002). *Kimia Pangan dan Gizi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yulianto, A. (2015). Penerapan Standard Hygiene dan Sanitasi dalam meningkatkan kualitas makanan di Food & Beverage Department @Hom Platinum Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 6(2), 70-78.