

IMPLEMENTASI PROSEDUR PENERIMAAN BAHAN PERISHABLE DI DIVISI RECEIVING HOTEL THE RITZ-CARLTON JAKARTA PACIFIC PLACE

Abstract

Bayu Aprian Saputra

 "Studi Manajemen Perhotelan,
Departemen Pariwisata,
Universitas Negeri Padang"
bayuaprian7864@gmail.com

Hendri Azwar*

 "Studi Manajemen Perhotelan,
Departemen Pariwisata,
Universitas Negeri Padang"
hendriazwar@fpp.unp.ac.id

Sugeng Riyanto*

 "The Ritz-Carlton Jakarta,
Receiving Supervisor"
sugengriyanto@gmail.com

Penelitian ini menganalisis implementasi penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada proses penerimaan bahan perishable di Divisi Receiving Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi yang melibatkan *Supervisor Receiving*, *Supervisor Purchasing*, *Chef de Partie Pastry*, serta perwakilan *supplier*, kemudian dianalisis menggunakan NVivo 12 Pro melalui reduksi data, thematic coding, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar aspek inspeksi penerimaan bahan perishable telah diterapkan sesuai SOP, namun masih terdapat kendala berupa pencatatan suhu yang belum terdigitalisasi, dokumentasi *cold chain* dari *supplier* yang belum lengkap, serta keterlambatan persetujuan Purchase Order internal. Penelitian ini merekomendasikan penerapan *Digitalized Form Log*, *E-Form Komplain Digital*, dan *Dashboard Supplier* mendukung implementasi prosedur penerimaan bahan perishable secara konsisten sekaligus menjaga keamanan pangan.

Kata kunci: bahan perishable; divisi receiving; keamanan pangan; Standard Operating Procedure; supplier.

1. PENDAHULUAN

Keberhasilan operasional hotel berbintang internasional tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan kepada tamu, tetapi juga oleh konsistensi implementasi prosedur operasional di baliknya Ermawati (2026), terutama pada hotel yang melayani segmen *Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions* (MICE) yang menuntut konsistensi mutu layanan. Salah satu faktor penentu kualitas pelayanan adalah pengelolaan bahan baku pada Departemen *Food and Beverage* Etheldreda dkk. (2026), di mana divisi *receiving* berfungsi sebagai gerbang awal pemeriksaan barang sebelum didistribusikan atau disimpan (Nuswantoro, 2023). Peran ini semakin krusial pada bahan *perishable* yang mudah mengalami penurunan mutu akibat perubahan suhu, kelembapan, penanganan, dan lamanya distribusi Pradipta (2025), sehingga penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) penerimaan secara konsisten menjadi kunci menjaga

food safety sekaligus standar mutu operasional hotel mewah seperti The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

Penelitian terdahulu menegaskan peran penting *receiving* dalam rantai pasok perhotelan. Randhani (2025) dan Pradipta (2025) menunjukkan peran besar unit penerimaan dalam menjaga kualitas bahan pangan, sementara Carel dkk. (2024) menempatkan *receiving* sebagai titik pengendalian mutu utama sebelum bahan memasuki proses produksi. Dari sisi administratif, Thanos (2024) mengaitkan SOP penerimaan dengan akurasi pencatatan persediaan, sedangkan Febri dkk. (2022) mengaitkannya dengan efisiensi *food cost*. Penelitian-penelitian tersebut umumnya masih membahas aspek operasional secara umum dan belum banyak mengkaji pemanfaatan sistem digital untuk pengawasan mutu secara *real-time* selama proses penerimaan bahan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis yang menghubungkan tingkat kepatuhan terhadap SOP dengan kondisi fisik bahan *perishable* yang diterima di hotel berbintang lima, menggunakan pendekatan *Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software* (CAQDAS) melalui NVivo 12 Pro. Penelitian ini juga menawarkan usulan pengembangan sistem pengelolaan logistik digital lintas divisi berupa *Digitalized Form Log* untuk pencatatan suhu aktual, *Digital Complaint E-Form*, serta *Integrated Supplier Dashboard* guna memperkuat dokumentasi hasil inspeksi dan mendukung implementasi pengendalian mutu.

Observasi awal menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan SOP dan pelaksanaannya di lapangan, seperti fluktuasi suhu produk, kontaminasi biologis pada sayuran lokal, indikasi *thawing* pada produk *seafood* beku, kerusakan kemasan dari vendor, keterlambatan pengiriman akibat cuaca dan kemacetan, serta pencatatan hasil inspeksi yang masih dilakukan secara manual sehingga melemahkan akuntabilitas petugas dan memperlambat penyelesaian komplain dengan pemasok. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* di Divisi *Receiving* Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, mengidentifikasi kendala birokrasi internal maupun faktor eksternal pemasok, serta merumuskan rekomendasi perbaikan melalui sistem digital terintegrasi untuk mendukung jaminan mutu pangan dan keberlanjutan operasional hotel.

2. KAJIAN TEORITIS

Standard Operating Procedure (SOP) dan Implementasi

Standard Operating Procedure merupakan pedoman kerja sistematis yang mengarahkan pelaksanaan aktivitas organisasi agar berlangsung sesuai standar yang ditetapkan Rahmawati (2025), mencakup tahapan pekerjaan, pembagian tanggung jawab, waktu pelaksanaan, dan mekanisme yang harus dipatuhi, sehingga menciptakan keseragaman kerja sekaligus memperkuat pengendalian internal Khan dkk. (2026)

dan menekan *human error*. Implementasi SOP dinilai berdasarkan konsistensi penerapannya dalam mencapai tujuan organisasi. Penerapan SOP yang optimal dapat meningkatkan kepatuhan karyawan, mengurangi kesalahan operasional, serta mendukung pencapaian standar mutu organisasi (Nuswantoro, 2023). Namun, keberhasilan implementasi SOP juga dipengaruhi oleh tingkat pemahaman karyawan, kedisiplinan dalam menjalankan prosedur, serta pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan (Yandkk., 2024).

Dalam industri perhotelan, implementasi SOP memerlukan sistem pengawasan yang berkelanjutan untuk memastikan setiap prosedur dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Melalui mekanisme pengendalian yang memadai, implementasi SOP dapat berjalan secara optimal sehingga mendukung kualitas layanan dan efisiensi operasional. Pengawasan tersebut umumnya melibatkan supervisor lini depan yang bertindak sebagai penjaga standar sekaligus penghubung antara kebijakan manajemen dengan pelaksanaan teknis harian, sehingga kesenjangan antara prosedur tertulis dan praktik operasional dapat diminimalkan secara berkelanjutan.

Selain berkontribusi terhadap konsistensi mutu, implementasi SOP juga memiliki keterkaitan erat dengan pengendalian biaya operasional. Implementasi SOP yang dilakukan secara konsisten dapat mencegah pemborosan akibat penerimaan bahan bermutu rendah, meminimalkan kesalahan pencatatan yang berdampak pada ketidaksesuaian pembayaran, serta mengurangi potensi kerugian akibat keluhan tamu terkait kualitas hidangan. Dengan demikian, implementasi SOP pada tahap penerimaan bahan dapat dipandang sebagai upaya pengendalian risiko yang mendukung keamanan pangan sekaligus keberlanjutan operasional hotel.

Divisi Receiving dan Bahan Perishable

Divisi *receiving* bertanggung jawab menerima dan memverifikasi barang dari pemasok sebelum digunakan oleh departemen terkait, sekaligus menjadi tahap awal pengendalian kualitas Nuswantoro (2023) melalui verifikasi jumlah, spesifikasi, kondisi fisik, ketepatan waktu, dan pencocokan dokumen dengan *Purchase Order* (Putra, 2023). Ketelitian dalam memeriksa dokumen administrasi dan kondisi fisik barang secara bersamaan (Saputri dkk., 2024) menjadi semakin penting pada bahan *perishable* seperti daging, ikan, sayuran, buah, dan produk susu yang berkadar air tinggi sehingga rentan terhadap mikroorganisme perusak (Ayseli dkk., 2024). Karakteristik tersebut menuntut pengendalian suhu yang konsisten melalui *cold chain management* sejak bahan dikirim hingga diolah di dapur (Firdaus dkk., 2024; Sabillah dkk., 2025).

Posisi divisi *receiving* sebagai gerbang pertama pengendalian mutu menjadikan setiap keputusan yang diambil pada tahap ini berdampak langsung pada keseluruhan rantai pasok internal hotel, mulai dari

efisiensi biaya bahan baku, keandalan penyajian menu, hingga citra keamanan pangan yang dipersepsikan tamu. Oleh sebab itu, sejumlah hotel berbintang lima menempatkan fungsi *receiving* di bawah pengawasan gabungan Departemen *Finance* dan *Food and Beverage* agar aspek administratif dan aspek teknis kuliner dapat dipertimbangkan secara seimbang dalam setiap keputusan penerimaan barang.

Penelitian Terdahulu dan Research Gap

Carel dkk. (2024) menjelaskan bahwa *receiving* berfungsi sebagai titik pengendalian awal melalui pemeriksaan kondisi fisik, pengukuran suhu, dan verifikasi kesesuaian barang dengan PO, sementara Randhani (2025) menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP penerimaan berkontribusi menekan *food waste*. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* pada hotel berbintang lima dengan mengaitkan kepatuhan terhadap prosedur, pengendalian mutu, dan kendala operasional secara terintegrasi masih terbatas. Kesenjangan tersebut menjadi dasar pelaksanaan penelitian ini.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini disusun berdasarkan kerangka pemikiran bahwa implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* dipengaruhi oleh interaksi antara tiga unsur utama, yaitu kepatuhan petugas *receiving* terhadap sembilan indikator inspeksi, kondisi eksternal yang berkaitan dengan karakteristik pemasok dan proses distribusi, serta ketersediaan sistem pendukung berbasis digital untuk mendokumentasikan hasil inspeksi secara akurat dan terdokumentasi. Ketiga unsur tersebut saling memengaruhi. Kepatuhan petugas terhadap prosedur tanpa didukung sistem pencatatan yang memadai akan menyulitkan proses pemantauan dan evaluasi implementasi SOP. Di sisi lain, kendala eksternal yang tidak terdokumentasi dengan baik berpotensi terus berulang karena tidak tersedia dasar yang memadai untuk melakukan perbaikan. Kerangka pemikiran ini menjadi landasan dalam menganalisis implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* serta merumuskan rekomendasi pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

Standar Keamanan Pangan pada Industri Perhotelan

Hotel berbintang lima umumnya mengacu pada kerangka manajemen keamanan pangan internasional seperti *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP) dan ISO 22000 dalam merancang prosedur pengendalian mutu bahan pangan, termasuk pada tahap penerimaan barang. Kerangka tersebut menempatkan titik kendali kritis (*critical control point*) pada tahap-tahap yang berisiko tinggi terhadap keselamatan pangan, salah satunya adalah proses *receiving*, karena kesalahan penerimaan bahan yang tidak memenuhi standar suhu maupun kesegaran dapat berdampak langsung pada keselamatan konsumen di tahap produksi maupun penyajian. Penerapan indikator inspeksi yang konsisten pada tahap ini sekaligus

menjadi bukti kepatuhan hotel terhadap regulasi keamanan pangan yang berlaku, baik dari sisi standar internal perusahaan maupun ketentuan otoritas kesehatan setempat.

Indikator Inspeksi Penerimaan Bahan Perishable

Merujuk pada literatur *food safety* dan *cold chain management* (Ayseli dkk., 2024; Firdaus dkk., 2024), implementasi penerimaan bahan *perishable* pada penelitian ini dijabarkan melalui sembilan indikator inspeksi yang saling melengkapi. *Temperature inspection* dan *frozen product inspection* berfungsi memastikan bahan berada pada rentang suhu aman sejak kedatangan hingga penyimpanan, sementara *expiration date inspection* memastikan bahan masih memiliki masa simpan yang layak dikonsumsi. *Physical condition inspection* menilai kesegaran bahan melalui uji organoleptik, sedangkan *packaging condition inspection* dan *container hygiene inspection* memastikan bahan terlindung dari kontaminasi fisik maupun mikrobiologis selama proses distribusi.

Adapun *verification with purchase order* dan *receiving documentation and recording* merupakan indikator administratif yang memastikan kesesuaian antara barang fisik dengan dokumen pemesanan serta ketertiban arsip transaksi, sementara *handling of non-conforming goods* menjadi indikator penutup yang menentukan tindak lanjut terhadap bahan yang tidak memenuhi standar. Kesembilan indikator tersebut digunakan sebagai kerangka analisis pada bagian hasil dan pembahasan untuk mengkaji implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* secara menyeluruh, baik dari aspek teknis kualitas bahan maupun aspek administratif pengendalian pengadaan..

Transformasi Digital dalam Pengendalian Mutu Rantai Pasok Pangan

Perkembangan teknologi informasi mendorong pergeseran pengendalian mutu rantai pasok pangan dari sistem pencatatan manual menuju sistem berbasis digital yang mampu merekam data secara *real-time* dan tertelusur. Firdaus dkk. (2024) menegaskan bahwa integrasi teknologi dalam manajemen *cold chain* dapat meningkatkan akurasi pemantauan suhu sekaligus mempercepat deteksi penyimpangan mutu selama proses distribusi. Sejalan dengan hal tersebut, Khan dkk. (2026) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital dan teknologi pencatatan terdesentralisasi dalam proses transaksi dan pelaporan dapat memperkuat akuntabilitas serta mengurangi potensi manipulasi data administratif. Kedua pandangan tersebut memperkuat argumen bahwa digitalisasi pada tahap *receiving*, mulai dari pencatatan suhu, pelaporan komplain, hingga evaluasi kinerja *supplier*, bukan sekadar inovasi administratif, melainkan bagian dari strategi pengendalian mutu dan manajemen risiko rantai pasok yang lebih adaptif terhadap kompleksitas operasional hotel berbintang lima.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Divisi *Receiving* Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, sebuah hotel berbintang lima yang secara rutin melayani segmen *Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions* (MICE) sehingga volume dan frekuensi penerimaan bahan *perishable* relatif tinggi dan bervariasi setiap harinya. Karakteristik operasional tersebut menjadikan Divisi *Receiving* sebagai objek yang relevan untuk mengamati implementasi SOP penerimaan bahan pangan segar pada skala hotel mewah dengan standar mutu internasional.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengkaji implementasi SOP pada proses penerimaan bahan *perishable* di Divisi *Receiving* Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place. (Creswell & Creswell, 2023). Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* Sugiyono (2022) dan melibatkan lima informan, yaitu *Supervisor Receiving*, *Supervisor Purchasing*, *Chef de Partie* (CDP) *Pastry*, pemasok sayur dan buah lokal, serta pemasok *seafood*.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas penerimaan bahan *perishable* selama periode 9-19 Juni 2026, wawancara mendalam menggunakan pedoman semi terstruktur, serta studi dokumentasi meliputi *Purchase Order* (PO), *Invoice*, dan *Ladies and Gentlemen Standard Operating Procedure* (LSOP) (Creswell & Creswell, 2023). Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri (*human instrument*) yang dibantu pedoman observasi, pedoman wawancara, kamera dokumentasi, dan alat perekam suara untuk memastikan seluruh keterangan informan dan kondisi lapangan terekam secara lengkap dan dapat diverifikasi kembali.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan keterangan antarinforman dari pihak hotel dan pemasok, serta triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi lapangan dan dokumen resmi hotel (Sugiyono, 2022). Data hasil wawancara selanjutnya ditranskripsi dan dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 Pro melalui tahapan *coding* terbuka, pengelompokan *node* berdasarkan tema (*thematic coding*), Serta penyusunan *Project Map* untuk memvisualisasikan hubungan antartema yang berkaitan dengan implementasi SOP penerimaan bahan *perishable*. Pendekatan berbasis *Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software* (CAQDAS) ini dipilih untuk mendukung proses analisis data secara sistematis, meningkatkan keterlacakan data, serta menjaga transparansi analisis mulai dari data mentah hingga diperolehnya temuan penelitian (Miles dkk., 2018).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi SOP Penerimaan Bahan Perishable

Berdasarkan hasil observasi non-partisipatif dan wawancara mendalam terhadap lima kategori informan, implementasi SOP pemeriksaan bahan *perishable* di Divisi *Receiving* Hotel The Ritz-Carlton Jakarta,

Pacific Place mencakup sembilan indikator inspeksi. Secara umum seluruh indikator telah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku, dengan ringkasan temuan dan usulan pengembangan SOP sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

No	Indikator Inspeksi	Temuan Utama	Rekomendasi Pengembangan SOP
1	Temperature Inspection	Pemeriksaan suhu dilakukan konsisten memakai termometer standar saat barang tiba; produk frozen dijaga di bawah -12°C s.d. -15°C dan chilled 0-5°C; barang di luar standar langsung direject.	Digitalisasi pencatatan suhu real-time (Digitalized Form Log) disertai identitas petugas, waktu, dan riwayat pengiriman untuk mendukung kepatuhan HACCP.
2	Expiration Date Inspection	Validasi tanggal kedaluwarsa dilakukan melalui label kemasan; barang tanpa label atau mendekati batas pakai dikembalikan ke supplier.	Digitalisasi sistem FIFO/FEFO dengan early warning system ke Departemen Kitchen untuk menekan risiko food waste.
3	Physical Condition Inspection	Pemeriksaan organoleptik (warna, aroma, ukuran, tekstur) dilakukan berkala; produk turun mutu langsung disortir (mis. pakcoy lokal menguning).	Mekanisme Verifikasi User Kitchen: otorisasi bersama petugas receiving dan chef sebelum barang dinyatakan diterima.
4	Frozen Product Inspection	Produk dengan indikasi thawing ditolak dan wajib diganti demi menjaga cold chain.	Validasi dokumen temperature log kendaraan distributor untuk mendeteksi partial thawing dan refreezing.
5	Packaging Condition Inspection	Kemasan rusak (boks sobek, kaleng penyok) dikembalikan; kemasan yang diterima dipastikan utuh dan higienis.	Standardisasi material kemasan sesuai jenis produk: styrofoam untuk produk hewani, plastic crate untuk sayuran, kardus untuk dry goods.
6	Container Hygiene Inspection	Wadah/krat pengiriman diperiksa secara visual dan dipastikan bersih serta bebas bau.	Klasifikasi kelayakan material kemasan yang melarang kardus daur ulang untuk bahan pangan segar yang basah (Good Hygiene Practices).
7	Verification with Purchase Order	Pencocokan jumlah dan spesifikasi dengan PO dilakukan rutin; ditemukan deviasi berat (kentang 70 kg	Mekanisme Penguncian Deviasi Kuantitas Real-Time pada lembar kontrol digital terpusat

No	Indikator Inspeksi	Temuan Utama	Rekomendasi Pengembangan SOP
		dari pesanan 130 kg pada 9 Juni 2026) dan kekosongan stok pada beberapa tanggal.	sebelum validasi akhir Purchasing.
8	Receiving Documentation and Recording	Invoice dan surat jalan diverifikasi silang sebelum diposting ke sistem komputer hotel.	Sistem Berita Acara Komplain Digital (e-form) yang tersinkronisasi otomatis dengan Finance dan Purchasing.
9	Handling of Non-Conforming Goods	Barang yang tidak sesuai standar dipisahkan dan diretur ke supplier secara konsisten.	Sistem tracking retur dan dashboard supplier terintegrasi sebagai landasan objektif evaluasi kinerja vendor.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Wawancara Penerimaan Bahan Perishable

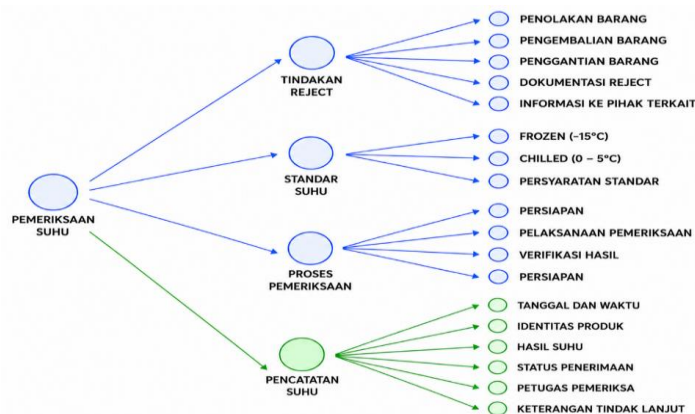
Secara umum, Kesembilan indikator pada Tabel 1 menunjukkan bahwa implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* telah berjalan secara konsisten pada tingkat operasional harian, yang ditandai dengan penerapan tindakan penolakan (*reject*) terhadap barang yang tidak memenuhi standar suhu, kesegaran, maupun kelengkapan dokumen. Meskipun demikian, hampir seluruh indikator masih menyisakan ruang perbaikan pada aspek dokumentasi dan ketertelusuran data, yang apabila dibiarkan berpotensi menyulitkan evaluasi kinerja *supplier* secara objektif maupun audit keamanan pangan pada masa mendatang.

Merujuk pada Tabel 1, keempat indikator pertama menunjukkan pola pengendalian mutu fisik yang cukup ketat sejak barang tiba di *loading dock*. Pada *expiration date inspection*, petugas melakukan validasi fisik terhadap label kemasan sebelum penimbangan disetujui; sebagaimana disampaikan Informan Receiving, "Kalau tidak ada tanggal kedaluwarsa atau sudah mendekati batas penggunaan maka barang akan kami kembalikan." Pada *physical condition inspection*, pemeriksaan organoleptik terhadap warna, aroma, ukuran, dan tekstur dilakukan secara berkala untuk mendeteksi tanda-tanda pembusukan, sementara pada *frozen product inspection* petugas secara tegas menolak produk yang menunjukkan indikasi *thawing* karena berisiko menurunkan kualitas dan menyebabkan kontaminasi.

Pada aspek kemasan dan sanitasi, *packaging condition inspection* dan *container hygiene inspection* menunjukkan bahwa petugas *receiving* secara konsisten memastikan kemasan tetap utuh serta wadah pengiriman bersih dan bebas bau, mengingat kondisi kemasan yang buruk berpotensi mempercepat penurunan mutu maupun mencemari bahan pangan sebelum diproses. Adapun pada aspek administratif, *receiving documentation and recording* dan *handling of non-conforming goods* menunjukkan bahwa validasi silang dokumen invoice dan surat jalan telah dilakukan sebelum data diposting ke sistem, serta

bahwa barang yang menyimpang dari spesifikasi langsung dipisahkan dan dikembalikan kepada supplier sebagai bentuk mitigasi risiko sebelum bahan didistribusikan ke area operasional dapur.

Salah satu temuan yang paling konsisten adalah pemeriksaan suhu (*temperature inspection*) di pintu pembongkaran. Informan Receiving menegaskan: "Setiap barang yang datang langsung dilakukan pengecekan suhu menggunakan termometer". Jika hasil pengukuran tidak sesuai standar, maka barang tersebut direject." Analisis *node* NVivo pada Gambar 1 memperkuat temuan bahwa pemeriksaan suhu telah berjalan konsisten dan menjadi titik kendali paling tegas dalam mencegah masuknya bahan yang tidak memenuhi syarat *cold chain*.



Gambar 1. Hasil Analisis NVivo - Temperature Inspection (Sumber: Olahan Data NVivo, 2026)

Analisis pada Gambar 1 memperlihatkan struktur konseptual SOP Pemeriksaan Suhu yang terbagi dua, yaitu SOP sudah ada (biru) dan SOP penambahan (hijau). SOP yang sudah ada mencakup tiga dimensi: (1) Tindakan Reject, yang meliputi penolakan, pengembalian, penggantian barang, dokumentasi *reject*, serta penyampaian informasi ke pihak terkait; (2) Standar Suhu, yang mengatur ambang batas *frozen* (-15°C), *chilled* (0–5°C), dan persyaratan standar; serta (3) Proses Pemeriksaan, yang terdiri dari tahap persiapan, pelaksanaan, dan verifikasi hasil. Sementara itu, SOP Penambahan berfokus pada Pencatatan Suhu sebagai penguatan sistem, yang mencakup enam indikator: tanggal dan waktu, identitas produk, hasil suhu, status penerimaan, petugas pemeriksa, serta keterangan tindak lanjut. Penambahan dimensi ini bertujuan untuk meningkatkan keterlacakan (*traceability*) dan akuntabilitas pengawasan mutu operasional.

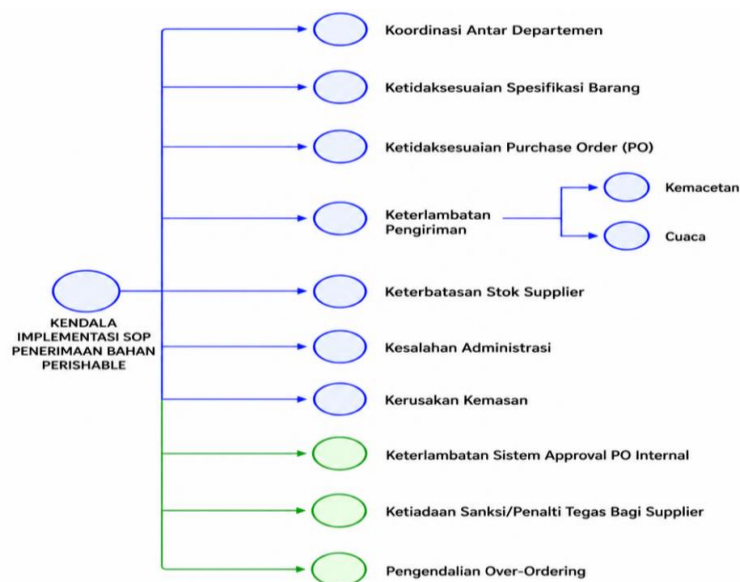
Pada indikator *Verification with Purchase Order*, ditemukan kendala riil berupa penyusutan berat timbangan kentang yang hanya tiba 70 kg dari pesanan 130 kg pada 9 Juni 2026, serta kekosongan pasokan akibat keterbatasan stok pasar pada beberapa tanggal pengiriman. Kondisi ini menuntut penanganan administratif yang lebih adaptif, sehingga direkomendasikan Mekanisme Penguncian Deviasi Kuantitas *Real-Time* agar selisih timbangan atau spesifikasi dapat langsung tercatat dalam lembar kontrol digital terpusat sebelum proses validasi akhir oleh Purchasing.

Hasil Triangulasi Data

Hasil triangulasi sumber antara keterangan Supervisor *Receiving*, Supervisor *Purchasing*, *Chef de Partie Pastry*, serta perwakilan pemasok menunjukkan konsistensi persepsi mengenai standar penerimaan yang berlaku, khususnya pada aspek suhu, kesegaran fisik, dan penanganan barang cacat mutu. Pihak pemasok, misalnya, mengonfirmasi bahwa pencocokan spesifikasi barang dengan *Purchase Order* telah dilakukan sejak sebelum pengiriman, sejalan dengan keterangan petugas *receiving* mengenai prosedur verifikasi PO di pintu penerimaan. Triangulasi teknik antara hasil wawancara, observasi lapangan selama periode 9-19 Juni 2026, dan dokumen resmi hotel turut memperkuat validitas temuan, karena praktik yang disampaikan informan secara konsisten teramati dan terdokumentasi dalam catatan operasional harian Divisi *Receiving*. Konsistensi antar-sumber dan antar-teknik ini menegaskan bahwa temuan penelitian merepresentasikan kondisi riil pelaksanaan SOP di lapangan, bukan sekadar persepsi normatif informan terhadap prosedur yang seharusnya berlaku.

Kendala Implementasi SOP Penerimaan Bahan Perishable

Analisis pada Gambar 2 Penelitian ini mengidentifikasi tujuh kendala aktual (kluster biru) dan tiga hambatan sistemik (kluster hijau) yang dihadapi dalam implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* di Divisi *Receiving* Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place. Rincian kendala operasional tersebut meliputi:



Gambar 2. Project Map Kendala Implementasi SOP Penerimaan Bahan Perishable (Sumber: Olahan Data NVivo, 2026)

Implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* secara umum telah berjalan sesuai prosedur, namun aktivitas harian masih menghadapi tiga kendala utama. **Pertama**, keterlambatan pengiriman akibat kemacetan lalu lintas, cuaca buruk, dan kendala distribusi harian yang menghambat kelancaran persiapan

operasional dapur, terutama saat pelaksanaan *event* besar. Sebagaimana disampaikan Informan Receiving, "Keterlambatan biasanya disebabkan oleh kemacetan dan berdampak pada kebutuhan operasional Kitchen terutama saat event berlangsung," yang dikuatkan oleh mitra pemasok bahwa "kendala yang paling sering adalah kemacetan, cuaca, dan keterlambatan pasokan dari distributor."

Kedua, ketidaksesuaian kualitas bahan, baik komoditas lokal maupun impor seperti sayur, buah, *seafood*, dan produk *frozen*, yang tidak memenuhi standar kesegaran sehingga langsung direject dan dikembalikan kepada supplier. Kondisi ini turut menghambat kelancaran proses produksi karena dapur harus menunggu penggantian bahan, sebagaimana disampaikan salah satu informan, "Bahan yang kualitasnya tidak sesuai standar dapat menghambat proses produksi karena harus menunggu penggantian dari supplier." **Ketiga**, ketidaksesuaian *Purchase Order* berupa selisih kuantitas atau spesifikasi barang akibat keterbatasan stok vendor, kelalaian administrasi, maupun keterlambatan alur *approval* internal, yang menuntut koordinasi cepat antara petugas *receiving* dan Departemen *Purchasing* agar tidak mengganggu jadwal produksi harian.

Keempat, keterbatasan stok *supplier* di pasaran yang menyebabkan beberapa komoditas *perishable* tidak dapat dikirim secara utuh sesuai dengan jumlah yang tertera pada *Purchase Order*. Hal ini memaksa pihak *receiving* dan *purchasing* melakukan penyesuaian pesanan atau menunggu jadwal pengiriman susulan dari *supplier*. **Kelima**, kesalahan administrasi berupa ketidaksesuaian pencatatan pada dokumen pengiriman, kekeliruan data nota/invoice, hingga adanya dokumen kelengkapan penerimaan barang yang tertinggal saat *supplier* melakukan pengiriman di area *loading dock*. Kondisi ini menyebabkan proses verifikasi administrasi dan *posting system* menjadi tertunda.

Keenam, kerusakan kemasan bahan makanan, terutama pada komoditas lokal yang masih menggunakan kemasan plastik tipis atau wadah pembungkus yang rentan sobek dan bocor selama proses distribusi. Kerusakan kemasan ini meningkatkan risiko kontaminasi bahan serta berpotensi merusak mutu bahan *perishable* sebelum diterima hotel. **Ketujuh**, hambatan koordinasi antar-departemen, khususnya saat terjadi penyimpangan kualitas atau keterlambatan bahan baku yang membutuhkan respon dan tindakan korektif cepat antara Divisi Receiving, Departemen Purchasing, dan pihak Kitchen (*user*). *Miskomunikasi* atau keterlambatan alur informasi antar-divisi ini berpotensi memperlambat pengambilan keputusan penanganan barang *reject*.

Selain kendala operasional harian di atas, peneliti merumuskan tiga poin **pembaharuan kendala sistemik (kluster berwarna hijau)** sebagai bentuk analisis kritis peneliti terhadap akar masalah (*root cause*) yang menyebabkan gangguan operasional terus terulang:

Pertama (Pembaharuan Sistem Approval PO Internal), keterlambatan sistem *approval* PO internal, yang merupakan pembaharuan analisis peneliti terkait alur birokrasi internal hotel. Peneliti melihat bahwa keterlambatan pengiriman oleh *supplier* kerap diawali oleh lambatnya proses persetujuan dokumen PO di internal hotel (*last-minute order*). Melalui penemuan ini, peneliti menawarkan pembaharuan berupa penetapan batas waktu (*cut-off time*) digital yang ketat bagi pihak *kitchen* dan manajemen dalam menyetujui dokumen pemesanan, sehingga *supplier* memiliki waktu yang cukup untuk menyortir bahan *perishable* Grade A secara maksimal.

Kedua (Pembaharuan Regulasi dan Ketegasan Kontrak), ketiadaan sanksi atau penalti tegas bagi *supplier*, yang menjadi pembaharuan analisis peneliti terhadap klausul kerja sama formal hotel. Belum diterapkannya sanksi finansial atau pemotongan nilai tagihan atas pelanggaran berulang (seperti pengiriman barang *thawing* atau keterlambatan pengiriman) membuat posisi tawar hotel menjadi lemah. Sebagai bentuk pembaharuan regulasi, peneliti mengusulkan pengintegrasian sistem penalti otomatis dalam kontrak kerja sama guna meningkatkan disiplin dan profesionalisme *supplier*.

Ketiga (Pembaharuan Pengendalian Over-Ordering), lemahnya pengendalian *over-ordering* bahan baku, yang merupakan pembaharuan analisis peneliti terhadap manajemen pengendalian biaya (*cost control*). Peneliti menemukan bahwa belum terintegrasinya data perkiraan hunian kamar (*occupancy forecast*) dan *event* secara *real-time* dengan sistem pemesanan bahan sering memicu pembelian berlebih. Pembaharuan yang ditawarkan peneliti adalah penerapan sistem sinkronisasi data otomatis sebelum pemesanan dilakukan, guna mencegah penumpukan bahan *perishable* di *chiller/freezer* serta menekan risiko kerugian akibat *food waste*.

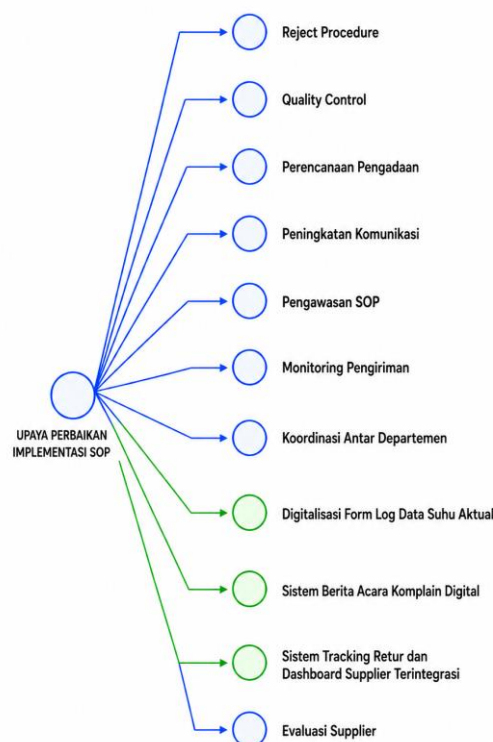
Analisis *Project Map* NVivo 12 Pro pada Gambar 2 Penelitian ini mengidentifikasi kluster kendala aktual dan hambatan sistemik yang saling berkaitan dalam memengaruhi implementasi SOP penerimaan bahan *perishable*. Temuan ini sejalan dengan Putri (2024) yang menyatakan bahwa gangguan transportasi merupakan salah satu penyebab utama disrupsi rantai pasok, serta Ardiansyah dan Susanto (2024) yang menekankan pentingnya kemampuan *supplier* dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketidaksesuaian spesifikasi barang dengan *purchase order* (PO) turut menegaskan pentingnya verifikasi PO sebagai bagian dari pengendalian pengadaan (Lysons & Farrington, 2020). Selain itu, kesalahan administrasi dan lemahnya koordinasi antardepartemen menjadi kendala yang memengaruhi implementasi SOP pada proses penerimaan bahan *perishable* (Sedarmayanti, 2017; Eka, 2025; Rofi, 2025).

Ketujuh kendala operasional tersebut menggambarkan bahwa risiko fisik dalam proses penerimaan bahan *perishable* di area *loading dock* sangat dipengaruhi oleh ketahanan rantai pasok eksternal, seperti infrastruktur transportasi, cuaca, serta kapasitas pasokan *supplier*. Namun demikian, **tiga poin**

pembaharuan (kluster berwarna hijau) Temuan yang dirumuskan peneliti menegaskan bahwa implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* tidak hanya bergantung pada penanganan kendala teknis di lapangan. Peneliti menemukan bahwa akar permasalahan utama justru bersumber dari celah regulasi internal dan kontrak kerja sama hotel yang belum memiliki ketentuan yang mengikat. Oleh karena itu, pembaharuan yang diusulkan mulai dari penetapan *cut-off time* digital untuk *approval* PO internal, penerapan klausul sanksi/penalti tegas dalam kontrak *supplier*, hingga pengendalian *over-ordering* berbasis *occupancy forecast* menjadi instrumen mitigasi risiko yang sangat krusial. Pembaharuan sistemik ini memastikan bahwa SOP penerimaan dapat berjalan lebih prediktif dan adaptif, sehingga gangguan pada rantai pasok tidak serta-merta melumpuhkan keseluruhan operasional dapur hotel.

Upaya Perbaikan Implementasi SOP Penerimaan Bahan Perishable

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan perangkat lunak NVivo, Upaya perbaikan untuk mengoptimalkan implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* di Divisi *Receiving* Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu upaya operasional taktis yang telah diterapkan di lapangan (kluster berwarna biru) dan usulan pembaharuan berbasis sistem digital yang dirumuskan berdasarkan analisis kritis peneliti (kluster berwarna hijau).



Gambar 3. *Project Map Upaya Perbaikan Implementasi SOP Penerimaan Bahan Perishable (Sumber: Olahan Data NVivo, 2026)*

Analisis pada Gambar 3 guna menekan risiko deviasi di area bongkar muat, manajemen hotel menerapkan empat langkah perbaikan taktis: Upaya perbaikan diawali dari **pertama**, konsistensi penerapan *reject procedure* terhadap bahan *perishable* yang menyimpang dari standar suhu, kerusakan kemasan, maupun kuantitas, sebagaimana disampaikan informan bahwa "*Barang yang tidak sesuai standar harus langsung ditolak dan dikembalikan kepada supplier agar kualitas bahan yang digunakan tetap terjaga.*" **Kedua**, pelaksanaan *quality control* secara berkelanjutan yang meliputi pemeriksaan suhu, keutuhan kemasan, kondisi organoleptik, hingga tanggal kedaluwarsa sebelum barang diizinkan masuk ke area penyimpanan. **Ketiga**, optimalisasi perencanaan pengadaan melalui pemesanan kebutuhan barang yang bersifat mendesak sejak awal untuk menekan risiko kelangkaan stok serta memberi waktu penyortiran yang cukup bagi *vendor* sebelum barang dikirim ke hotel. **Keempat**, peningkatan komunikasi antara pihak *purchasing*, *receiving*, *kitchen*, dan *supplier* guna mereduksi risiko *mismatch* data, sebagaimana disampaikan informan bahwa "*Koordinasi dan komunikasi antara purchasing, supplier, receiving, dan bagian terkait lainnya perlu terus ditingkatkan.*"

Selanjutnya, **kelima**, pengawasan SOP berupa supervisi teratur di area *loading dock* untuk memastikan seluruh alur inspeksi penerimaan dijalankan sesuai pedoman kerja yang berlaku. **Keenam**, *monitoring* pengiriman dengan memantau posisi serta waktu perjalanan armada *supplier* secara berkala guna mengantisipasi keterlambatan akibat faktor cuaca atau lalu lintas. **Ketujuh**, penguatan koordinasi antar-departemen internal (*receiving*, *purchasing*, dan *f&b kitchen*) untuk mempercepat aliran informasi dan pengambilan keputusan saat terjadi ketidaksesuaian barang di lapangan. **Kedelapan**, evaluasi *supplier* secara berkala terhadap komitmen mutu, ketepatan waktu, dan kelengkapan berkas, yang disertai pemberian teguran hingga pemutusan kerja sama bagi pelanggaran yang terjadi secara berulang.

Selain upaya operasional di atas, peneliti merumuskan tiga poin **pembaharuan inovasi digital (kluster berwarna hijau)** guna mengoptimalkan implementasi SOP secara sistemik. **Kesembilan (Pembaharuan Digitalisasi Form Log Data Suhu Aktual)**, peneliti menawarkan pembaharuan berupa penerapan lembar kontrol suhu digital secara *real-time* untuk menghilangkan *blind spot* informasi dan memastikan bahwa seluruh rekam jejak derajat suhu bahan *perishable* saat tiba dapat terdata secara akurat serta *auditable*. **Kesepuluh (Pembaharuan Sistem Berita Acara Komplain Digital)**, penerapan *e-form* berita acara komplain digital yang terintegrasi antara sistem *Receiving*, *Purchasing*, dan *Finance* saat terjadi *reject* barang guna memotong birokrasi manual serta mempercepat proses klaim ganti rugi kepada *supplier*. **Kesebelas (Pembaharuan Sistem Tracking Retur dan Dashboard Supplier Terintegrasi)**, pengembangan *dashboard* riwayat kinerja *supplier* yang mencatat frekuensi *reject* dan retur barang secara

otomatis, sehingga memberikan basis data yang objektif dan transparan bagi manajemen hotel saat melakukan evaluasi kontrak kerja sama tahunan.

Kedelapan langkah operasional taktis tersebut menunjukkan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan manajemen hotel selama ini masih cenderung bersifat reaktif, yaitu sebatas merespons persoalan teknis setelah barang tiba di area *loading dock*. Kondisi ini menegaskan pentingnya penerapan tiga poin pembaharuan sistem digital (seperti *Digital Form Log Data Suhu Aktual*, *Sistem Berita Acara Komplain Digital*, dan *Sistem Tracking Retur & Dashboard Supplier Terintegrasi*) sebagaimana divisualisasikan pada Gambar 3. Ketiga pembaharuan berbasis digital ini tidak hanya berfungsi mendokumentasikan hasil inspeksi secara *real-time*, tetapi juga bertransformasi menjadi basis data prediktif bagi manajemen dalam merancang kebijakan pengadaan yang lebih adaptif terhadap pola keterlambatan maupun fluktuasi mutu *supplier* dari waktu ke waktu.

Apabila dicermati secara menyeluruh, kesebelas upaya perbaikan pada Gambar 3 tersebut memperlihatkan pembagian peran yang saling melengkapi antardepartemen: Divisi *Purchasing* berperan besar dalam evaluasi dan negosiasi *supplier*, Divisi *Receiving* berfokus pada penegakan prosedur *reject*, pengawasan suhu, serta dokumentasi digital di lapangan, sementara tim *Kitchen* berperan aktif menyampaikan kebutuhan mendesak sejak tahap perencanaan menu. Sinergi dan pembagian peran lintas divisi ini sangat penting untuk terus diperkuat melalui *Standard Operating Procedure* (SOP) yang lebih eksplisit dan terintegrasi secara digital. Dengan demikian, tanggung jawab masing-masing pihak dalam mendukung implementasi SOP pada proses penerimaan bahan *perishable* dapat berjalan secara optimal tanpa terjadi tumpang tindih maupun kondisi saling menunggu ketika ditemukan penyimpangan mutu bahan baku di lapangan.

Pembahasan

Kendala Utama	Upaya Perbaikan Terkait	Tujuan
Keterlambatan dan ketidakpastian pasokan akibat kemacetan, cuaca, keterbatasan stok, dan keterlambatan proses pemesanan	Peningkatan komunikasi dan koordinasi lintas departemen, monitoring pengiriman, konfirmasi kebutuhan mendesak sejak awal, serta optimalisasi perencanaan pengadaan	Mempercepat respons dan menjaga kontinuitas pasokan bahan <i>perishable</i> untuk mendukung operasional dapur
Ketidaksesuaian mutu dan kondisi fisik bahan meliputi bahan segar atau beku yang tidak memenuhi standar serta kerusakan kemasan	Penerapan <i>reject procedure</i> secara konsisten, pelaksanaan <i>quality control</i> , standardisasi kemasan, dan evaluasi kinerja <i>supplier</i> secara berkala	Menjaga standar mutu bahan yang diterima dan mencegah bahan yang tidak sesuai masuk ke area produksi
Ketidaksesuaian administrasi dan koordinasi pengadaan meliputi perbedaan kuantitas atau spesifikasi dengan <i>Purchase Order</i> , kesalahan	Peningkatan koordinasi antara <i>Receiving</i> , <i>Purchasing</i> , <i>Kitchen</i> , dan <i>supplier</i> serta pengembangan pencatatan deviasi dan	Meningkatkan akurasi pengadaan, mempercepat proses verifikasi, dan memperkuat

dokumen, dan hambatan komunikasi	dokumentasi penerimaan secara digital	ketertelusuran administrasi
----------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

Tabel 2. Keterkaitan Kendala Utama dengan Upaya Perbaikan

Tabel 2 menunjukkan bahwa setiap kendala utama pada proses penerimaan bahan *perishable* pada dasarnya telah direspons oleh manajemen melalui upaya perbaikan yang relevan, meskipun sifatnya masih taktis dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem digital. Keselarasan antara kendala dan upaya perbaikan ini menjadi dasar penting bagi pengembangan SOP lanjutan, karena menunjukkan bahwa manajemen sesungguhnya telah memiliki kesadaran yang baik terhadap akar permasalahan di lapangan, namun masih memerlukan penguatan pada sisi dokumentasi dan otomatisasi agar respons terhadap kendala dapat dilakukan secara lebih cepat, konsisten, dan terukur.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* di Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place telah terlaksana dengan baik pada aspek inspeksi fisik dan administratif dasar. Namun, ketertelusuran data (*traceability*) masih mengandalkan pencatatan manual sehingga rentan terhadap keterlambatan pelaporan dan kehilangan berkas. Tiga rekomendasi utama yang diusulkan, yaitu digitalisasi persetujuan *purchase order* (PO), penerapan evaluasi dan sanksi yang terukur bagi *vendor*, serta pengendalian *over-ordering* melalui perencanaan pengadaan berbasis proyeksi kebutuhan, diharapkan dapat mendukung implementasi SOP, meningkatkan efisiensi proses penerimaan, memperkuat pengendalian pengadaan, mengurangi *food waste*, serta mendorong peningkatan kinerja *supplier* secara berkelanjutan.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian ini sejalan dengan Carel dkk. (2024) yang menegaskan bahwa pemeriksaan fisik dan suhu pada tahap *receiving* merupakan titik kendali paling menentukan dalam menjaga mutu bahan *perishable* sebelum memasuki proses produksi. Konsistensi pelaksanaan sembilan indikator inspeksi pada penelitian ini juga memperkuat pandangan Randhani (2025) bahwa kepatuhan terhadap SOP penerimaan berperan menekan kerugian akibat *food waste*. Namun, berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut yang cenderung berhenti pada evaluasi kepatuhan prosedural, penelitian ini melangkah lebih jauh dengan mengidentifikasi secara spesifik titik-titik proses yang masih bergantung pada mekanisme manual, seperti pencatatan suhu dan pelaporan komplain, serta merumuskan usulan sistem digital yang dapat langsung diadopsi manajemen. Perbedaan ini menegaskan posisi penelitian sebagai pelengkap sekaligus perluasan dari kajian-kajian sebelumnya, khususnya dalam mengaitkan implementasi SOP dengan peluang transformasi digital pada proses *receiving* hotel berbintang lima.

Implikasi Manajerial

Temuan ini memberikan sejumlah implikasi manajerial bagi Divisi *Receiving* dan manajemen hotel secara umum. Pertama, digitalisasi pencatatan suhu dan dokumentasi *cold chain* tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai basis data historis yang dapat dimanfaatkan untuk audit keamanan pangan internal maupun eksternal, termasuk pemenuhan standar *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP). Kedua, keterlibatan Kitchen dalam mekanisme verifikasi bersama pada tahap penerimaan berpotensi menekan disparitas persepsi mutu antara petugas *receiving* dan pengguna akhir bahan baku, sehingga keputusan penerimaan atau penolakan barang menjadi lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan lintas departemen. Ketiga, *dashboard supplier* terintegrasi memungkinkan Departemen *Purchasing* melakukan evaluasi kinerja vendor secara berkelanjutan berdasarkan data historis ketepatan waktu, kesesuaian spesifikasi, dan tingkat *reject*, yang pada akhirnya dapat menjadi dasar objektif dalam negosiasi kontrak maupun keputusan pergantian pemasok. Keempat, standardisasi mekanisme pelaporan komplain melalui *e-form* digital berpotensi mempercepat siklus penyelesaian klaim dengan vendor sekaligus mengurangi beban administratif petugas *receiving* yang selama ini masih menangani pelaporan secara manual di tengah tekanan waktu operasional harian.

Dari perspektif pengendalian biaya, implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* juga berkontribusi terhadap efisiensi *food cost* hotel. Setiap keputusan penolakan barang yang tepat pada tahap *receiving* mencegah bahan bermutu rendah masuk ke dalam proses produksi yang berpotensi menimbulkan pemborosan (*food waste*) maupun keluhan tamu di kemudian hari, sementara ketepatan verifikasi kuantitas terhadap *Purchase Order* mencegah kelebihan maupun kekurangan pembayaran atas barang yang diterima. Dengan demikian, penguatan sistem dokumentasi digital pada tahap penerimaan tidak hanya berdampak pada aspek keamanan pangan, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian biaya operasional yang relevan bagi manajemen *Cost Control* hotel secara berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu menjadi perhatian dalam menginterpretasikan temuan. Pertama, penelitian dilakukan pada satu unit hotel dalam rentang waktu observasi yang relatif singkat, yaitu 9-19 Juni 2026, sehingga temuan belum tentu menggambarkan pola musiman atau kondisi operasional pada periode dengan volume tamu yang berbeda. Kedua, pendekatan kualitatif dengan studi kasus tunggal membatasi generalisasi temuan pada konteks hotel berbintang lima dengan karakteristik operasional serupa, dan belum tentu representatif bagi hotel dengan skala atau segmen pasar yang berbeda. Ketiga, rekomendasi sistem digital yang diusulkan dalam penelitian ini disusun berdasarkan analisis kualitatif terhadap kendala yang teramati, namun belum diuji kelayakan teknis maupun efektivitas implementasinya secara langsung, sehingga penelitian lanjutan yang bersifat kuantitatif atau evaluatif diperlukan untuk mengukur dampak nyata dari penerapan rekomendasi tersebut. Keempat, data

wawancara sepenuhnya bergantung pada persepsi dan pengalaman informan sehingga tidak menutup kemungkinan adanya bias subjektivitas, meskipun telah diminimalkan melalui triangulasi sumber dan teknik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas implementasi SOP penerimaan bahan *perishable* di Divisi *Receiving* Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place secara umum tergolong baik dan dapat dijabarkan pada sembilan dimensi berikut. **(1)** *Temperature inspection* telah berjalan optimal dan konsisten sesuai standar suhu *frozen* dan *chilled*, dengan rekomendasi penambahan pencatatan suhu aktual secara *real-time* ke dalam log digital. **(2)** *Expiration date inspection* telah terlaksana dengan baik melalui validasi label kemasan, dengan rekomendasi digitalisasi sistem FEFO disertai *early warning system*. **(3)** *Physical condition inspection* melalui uji organoleptik telah berjalan lancar, dengan rekomendasi mekanisme verifikasi bersama petugas *receiving* dan Kitchen. **(4)** *Frozen product inspection* telah mampu mendeteksi indikasi *thawing*, dengan rekomendasi validasi dokumen *temperature log* kendaraan distributor.

(5) *Packaging condition inspection* telah memastikan keutuhan kemasan secara umum, dengan rekomendasi standarisasi jenis material kemasan sesuai karakteristik produk. **(6)** *Container hygiene inspection* telah memenuhi standar kebersihan wadah distribusi, dengan rekomendasi klasifikasi kelayakan material kemasan guna mendukung *Good Hygiene Practices*. **(7)** *Verification with purchase order* telah dilaksanakan secara teliti meski masih ditemukan deviasi kuantitas dan kekosongan stok, dengan rekomendasi mekanisme penguncian deviasi secara digital dan terpusat. **(8)** *Receiving documentation and recording* telah berjalan tertib melalui *posting system*, dengan rekomendasi penerapan Sistem Berita Acara Komplain Digital. **(9)** *Handling of non-conforming goods* telah ditegakkan secara disiplin melalui pemisahan dan retur fisik barang cacat mutu, dengan rekomendasi Sistem *Tracking Retur* dan *Dashboard Supplier* Terintegrasi sebagai landasan data objektif dalam evaluasi kerja sama dengan vendor.

Secara umum, ketertelusuran data pada proses penerimaan bahan *perishable* masih bergantung pada pencatatan manual, sementara kendala operasional berupa keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian kualitas bahan, dan ketidaksesuaian PO masih berpotensi memengaruhi kelancaran proses penerimaan. Digitalisasi pencatatan suhu, verifikasi lintas departemen, serta sistem *tracking* retur dan *dashboard supplier* terintegrasi merupakan tiga arah pengembangan SOP yang paling relevan untuk memperkuat implementasi SOP dalam mendukung pengendalian mutu dan pengendalian biaya di masa mendatang.

Saran

Bagi Hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Divisi *Receiving*, *Cost Control*, dan *Purchasing* untuk mengembangkan sistem digital terintegrasi dalam proses penerimaan barang, menyelenggarakan pelatihan pemeriksaan mutu secara berkala, serta memperkuat evaluasi dan ketentuan kerja sama dengan vendor. Secara lebih spesifik, manajemen disarankan memprioritaskan pengembangan *Digitalized Form Log* dan *Digital Complaint E-Form* pada tahap awal, mengingat kedua sistem tersebut berkaitan langsung dengan titik-titik kendala yang paling sering ditemukan di lapangan, sebelum secara bertahap mengintegrasikannya dengan *Dashboard Supplier* untuk kebutuhan evaluasi kinerja vendor jangka panjang.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mengembangkan kajian pengendalian mutu, pengendalian biaya, maupun manajemen rantai pasok di industri perhotelan, termasuk memperluas variabel penelitian, menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, serta mengevaluasi implementasi sistem digital pada proses penerimaan bahan *perishable* setelah diterapkan secara nyata oleh manajemen hotel. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang, penelitian ini diharapkan menjadi referensi akademik bagi mahasiswa dan dosen, khususnya Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, terkait manajemen operasional, manajemen mutu, dan pengelolaan rantai pasok di industri perhotelan, sekaligus menjadi contoh penerapan metode analisis kualitatif berbasis CAQDAS dalam penelitian terapan di bidang perhotelan.

DAFTAR REFERENSI

- Ayseli, M. T., Çetinkaya, T., & Ayseli, Y. I. (2024). Innovative food safety approaches and perishable food systems. *Aftermath: Volume II: Lessons Learned*, 2024, 349-369.
- Carel, C., Tondang, B., & Kamal, M. (2024). Analysis Of Receiving Operations In Improving Quality Of Perishable Materials At Four Points By Sheraton Batam. *Tourism Economics Hospitality and Business Management Journal*, 3(2).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Darsana, K. B., & Sudarmawan, I. W. E. (2024). Analisis Efektifitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar Tamu Check Out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 03(4), 574-584.
- Ermawati, K. C., & Anggraini, F. D. (2026). Penerapan Fungsi Manajemen pada Operasional Hotel Bintang Tiga di Kota Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 9(1), 31-40.
- Etheldreda, Y., Dae, I., & Hariaonto, S. C. (2026). Usaha Food And Beverage Product Departement Dalam Mempertahankan Kualitas Makanan Sesuai Standart Yang Telah Ditetapkan Di Zasgo Hotel. *Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa*, 4(1), 1-8.

- Febri, P., Irawan, B., Damayanti, T., & Susanti, C. (2022). Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Pengadaan Bahan Makanan Terhadap Tingginya Food Cost di Hotel "X". *Journal of Accounting and Hospitality* 1(1), 38-48.
- Firdaus, M., Syah, M., Navaranjan, N., & Demirovic, A. (2024). Food cold chain logistics and management: A review of current development and emerging trends. *Journal of Agriculture and Food Research*, 18(July), 101343. <https://doi.org/10.1016/j.jafr.2024.101343>
- Khan, K. U., Atlas, F., Javed, M., & Alam, Z. (2026). Blockchain technology: Applications and challenges in the intelligent transformation of financial accounting systems. *Journal of the Knowledge Economy*, 1-23.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd Editio). SAGE Publications.
- Nuswantoro. (2023). Role Of Receiving Staff In Finance Department Operational Activities At Hotel Tentrem Semarang. *IJELLACUSH* 1(3), 62-72.
- Oktasavitri. (2025). Purchasing & Receiving Department di The Westin Resort & Spa Ubud Bali. *Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali*.
- Pradipta. (2025). Peranan Receiving Dalam Menjaga Kualitas Bahan Makanan Perishable di Novotel Bali Nusa Dua Hotel. *Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali*.
- Putra, S. M. (2023). Purchasing and Receiving Process in Procurement of Goods at JHL Solitaire Gading Serpong Hotel. *Journal of Indonesian Tourism and Policy Studies Volume*, 8(1).
- Rahmawati, E., & Inayati, H. (2025). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, dan Penerapan. *Jurnal Media Akademik*, 2(6)
- Randhani, S. (2025). Analisis Proses Penerimaan Dalam Menjaga Kualitas Bahan Makanan Perishable dan Groceries di Hotel Royal Malioboro by Aston Yogyakarta .*Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta*.
- Sabillah, R. P., Purwanto, R. E., & Rachmadian, A. (2025). Pengaruh suhu chiller penyimpanan bahan makanan terhadap kualitas product di kitchen Melati Hotel Tugu Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista* 5(2), 72-75.
- Saputri, E. A., Wahyuningsih, T., Pariwisata, A., Bhakti, M., Pariwisata, A., & Bhakti, M. (2024). Strategi Pengendalian Internal Dalam Prosedur Receiving dan Store Request. *Jurnal Mabha* 5(2).
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif. *ALFABETA*.
- Thanos, J. E. (2024). Analysis Of Goods Receipt Procedures On Inventory. *International Journal Of Management Finance* 1(3), 66-75.
- Yan, F., Yuan, L., & Chen, H. (2024). Enhancing laboratory biosafety management: a comprehensive strategy from theory to practice. *Frontiers in Public Health*, 12, 1439051.