

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
HYGIENE & SANITASI PADA PENGOLAHAN MAKANAN DI *KITCHEN*
EL HOTEL ROYALE YOGYAKARTA-MALIOBORO**



Disusun Oleh :

INDRA RATNA SARI

318101171

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
HYGIENE DAN SANITASI PADA PENGOLAHAN MAKANAN DI
KITCHEN EL ROYALE HOTEL YOGYAKARTA-MALIOBORO**



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Oleh :

INDRA RATNA SARI

NO.MHS : 318101171

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
HYGIENE DAN SANITASI PADA PENGOLAHAN MAKANAN DI
KITCHEN EL ROYALE HOTEL YOGYAKARTA-MALIOBORO

SKRIPSI




Oleh :

INDRA RATNA SARI


NO.MHS : 318101171

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I


Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST., M.Sc.
NIDN. 0523098001

Pembimbing II


Dra. Heni Susilowati, M.M.
NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua Jurusan


Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M.
NIDN.0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
HYGIENE DAN SANITASI PADA PENGOLAHAN MAKANAN DI KITCHEN
EL ROYALE HOTEL YOGYAKARTA-MALIOBORO**

SKRIPSI



TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN.0523026601
Pembimbing I : Setyo Prasivono Nugroho, S.ST., M.Sc :
NIDN.0523098001
Pembimbing II : Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN.0505026202

:
:
:

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : INDRA RATNA SARI

NIM : 318101171

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (D-IV) angkatan 2018

Judul Skripsi : **ANALISIS PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) HYGIENE DAN SANITASI PADA PENGOLAHAN MAKANAN DI KITCHEN EL ROYALE HOTEL YOGYAKARTA-MALIOBORO.**

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulisan lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 23 Mei 2022

A red rectangular stamp with the text "METERAI TEMPEL" and "Rp. 10.000" is visible. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Indra Ratna Sari

MOTTO

“Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”.

(Qs. Al-Hadid:4)

(Tidak ada yang tidak mungkin selama itu kita masih terus berusaha dan selalu berhusnudzon kepada Allah Subhanahuwata’ala).

“Indra Ratna Sari”

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati serta dukungan orang-orang disekeliling penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung mewujudkan skripsi ini.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST., M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang telah sabar memberi bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah bijaksana memberi bimbingan, arahan, dan saran pada penulisan Skripsi ini dan motivasi yang telah diberikan.
3. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M. selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyampaikan isi Skripsi ini.

4. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
5. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos., M.M. selaku ketua jurusan Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyampaikan isi Skripsi ini.
6. Para informan penelitian dari Hotel El Royale Yogyakarta-Malioboro yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan menjawab pertanyaan yang diajukan.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 23 Mei 2022



Indra Ratna Sari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan karya ini sebagai ungkapan cinta dan kasih saya untuk :

1. Allah SWT, atas nikmat dan karunia yang telah diberikan kepada saya, sehingga dalam penulisan skripsi ini selalu diberi kelancaran dan kemudahan.

2. Kedua orang tua saya mama dan bapak yang telah memberikan segala yang terbaik untuk saya. Terimakasih untuk cinta, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan, dukungan dan doa yang tidak putus-putusnya untuk segala kebaikan saya.

3. Adik-adik saya tercinta, Jevi, Afif, Lilis Kusmiati dan Mustika Hidayanti yang selalu memberikan saya dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir saya, terimakasih juga untuk doa dan perhatian kalian.

4. Keluarga besar terimakasih banyak karena selalu memberi doa, dukungan dan perhatiannya.

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Hotel.....	8
2. Makanan.....	9

3.	Pengertian Hygiene dan Sanitasi.....	11
4.	SOP Hygiene dan Sanitasi.....	21
5.	Kitchen.....	23
B.	Penelitian Terdahulu.....	24
C.	Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
A.	Jenis Penelitian.....	31
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C.	Teknik Cuplikan.....	33
D.	Sumber Data.....	34
E.	Metode Pengumpulan Data.....	34
F.	Keabsahan Data.....	36
G.	Metode Analisis Data.....	37
H.	Alur Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
A.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	41
1.	Sejarah El Royale Hotel Yogyakarta-Malioboro.....	41
2.	Logo El Royale Hotel Yogyakarta-Malioboro.....	43
3.	Visi dan Misi.....	44
4.	Hotel Features & Facilities.....	45
5.	Job Description Kitchen El Royale Hotel Yogyakarta-Malioboro.....	56
6.	Struktur Organisasi F&B (Kitchen) Department.....	53
7.	SOP Kitchen El Royale Hotel Yogyakarta-Malioboro.....	58

B.	Hasil Pengamatan dan Wawancara.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		90
A.	Kesimpulan.....	90
B.	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....		92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Gambar Hotel.....	41
Gambar 4.2 Logo Hotel.....	43
Gambar 4.3 Superior Room.....	46
Gambar 4.4 Deluxe Room.....	45
Gambar 4.5 Suite Room.....	45
Gambar 4.6 Grand Ballroom Borobudur.....	50
Gambar 4.7 Grand Sambisari Meeting Room.....	49
Gambar 4.8 Sambisari 1 Meeting Room.....	49
Gambar 4.9 Sambisari 2 Meeting Room.....	50
Gambar 4.10 Sambisari 3 Meeting Room.....	49
Gambar 4.11 Ratu Boko Room.....	50
Gambar 4.12 Sewu Room.....	51
Gambar 4.13 Mendut Room.....	51
Gambar 4.14 Restaurant Room Hotel.....	47
Gambar 4.15 Struktur Organisasi F&B (Kitchen) Department.....	52
Gambar 4.16 Pakaian Kerja.....	76
Gambar 4.17 Pakaian Kerja.....	77
Gambar 4.18 Kuku.....	78
Gambar 4.19 Tempat Cuci Tangan.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan.....	33
Tabel 4.1 Kamar Hotel El Royale Yogyakarta-Malioboro.....	45
Tabel 4.2 Meeting Room.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian.....	95
Lampiran 2. Sertifikat OJT.....	96
Lampiran 3. Lembar Bimbingan.....	97
Lampiran 4. Dokumentasi.....	98
Lampiran 5. Pedoman Wawancara.....	99

ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar bagi orang-orang yang sedang melakukan perjalanan. Untuk menarik para pelanggan, hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas salah satunya dalam pelayanan makanan. Karena seringkali terjadi keracunan makanan yang terkontaminasi. Maka dari itu, untuk meminimalisir masalah tersebut, hotel memberlakukan dan menerapkan SOP hygiene dan sanitasi dalam mengolah makanan terutama di Kitchen Hotel. Dengan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP) Hygiene* dan Sanitasi pada Pengolahan Makanan di *Kitchen* El Royale Hotel Yogyakarta”.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui penerapan SOP hygiene dan sanitasi dalam menghasilkan makanan yang bermutu dan sesuai dengan standar yang ditetapkan pada kitchen di El Royale Hote Yogyakarta-Malioboro. Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui observai dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung, wawancara kepada *Sous Chef, Demi Chef dan SR Steward* untuk memperoleh data.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, penulis membuat kesimpulan bahwa dengan adanya standar penerapan hygiene dan sanitasi yang baik di kitchen dapat meningkatkan standar kesehatan, kebersihan apabila dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada. Hygiene personal, hygiene tempat kerja, hygiene peralatan sudah berjalan dengan baik, dimana antara steward dan kitchen selalu bekerjasama dalam memperhatikan area kitchen. Sanitasi bahan makanan, sanitasi air, sanitasi alat dapur sudah dilakukan sesuai dengan standar yang ada di El Royale Hotel Yogyakarta-Malioboro.

Kata kunci : *Hygiene, Sanitasi, Makanan, Kitchen, Hotel*

ABSTRACT

Hotel is a company that provides food, beverage and room facilities for people who are traveling. To attract customers, hotels are required to provide quality services, one of which is in food service. Because often food poisoning is contaminated. Therefore, to minimize this problem, the hotel enforces and implements standard operational procedures in processing food, especially in the hotel kitchen. With these problems, the authors want to conduct research with the title “Analysis of the Application of Standard Operating Procedure (SOP) for Hygiene and Sanitation in Food Processing in the Kitchen of the El Royale Yogyakarta-Malioboro Hotel”.

This study uses a descriptive qualitative research method which aims to determine the application of hygiene and sanitation SOP in producing quality food and in accordance with the standards set in the kitchen at the El Royale Hotel Yogyakarta-Malioboro. This research uses descriptive qualitative analysis through direct observation and documentation, interviews with Sous Chef, Demi Chef and SR Steward to obtain data.

Based on the results of the research and discussion conducted, the authors conclude that with the application of good sanitation hygiene standards in the kitchen, it can improve health and hygiene standards if carried out in accordance with existing procedures. Personal hygiene, workplace hygiene, equipment hygiene has been going well, where the steward staff and kitchen always work together in paying attention to the kitchen area. Food sanitation, water sanitation, and kitchen utensil sanitation have been carried out in accordance with the standards at the El Royale Yogyakarta-Malioboro hotel.

Keywords : Hygiene, Sanitation, Food, Kitchen, Hotel.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang mampu menghasilkan kekayaan untuk negara Indonesia, sektor ini juga mampu menciptakan lapangan pekerjaan yang seluas-luasnya. Sektor ini salah satu sektor yang paling penting di era sekarang. Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi menurut (Prayogo, 2018:1). Salah satu bagian penting dari sektor pariwisata adalah keberadaan hotel dalam menunjang akomodasi. Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya. Hotel juga merupakan akomodasi penting bagi dunia pariwisata karena pada zaman ini sangat memungkinkan untuk melakukan perjalanan jarak jauh, oleh karena itu wisatawan akan membutuhkan jasa penginapan seperti hotel. Meningkatnya bisnis perhotelan membuat para pengusaha berlomba-lomba untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal bagi wisatawan. Pelayanan seperti kenyamanan, hingga kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Hotel adalah salah satu bentuk perdagangan jasa yang menyediakan penginapan, menyediakan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, mulai dari tahap proses pengolahan makanan itu sendiri sampai ke tahap penyajian makanan itu kepada tamu (Widanaputra, 2017:19). Sehingga hotel dituntut agar lebih kreatif dan memperhatikan dengan benar-benar bahwa makanan tersebut layak untuk disajikan kepada tamu. Akan tetapi, fakta yang terjadi sekarang ada beberapa hotel yang tidak menerapkan *Standard Operating Procedure* dengan baik. Seperti halnya tidak memakai celemek, mencuci tangan ataupun memakai sarung tangan pada saat proses pengolahan makanan berlangsung. Bahkan tidak sedikitpun karyawan hotel yang bekerja pada *section kitchen* ini tidak menerapkan *Standard Operating Procedure Hygiene* dan sanitasi dengan baik dan benar sesuai peraturan yang diterapkan di hotel. Dengan terjadinya hal seperti ini tentu memberikan dampak yang tidak baik bagi hotel itu sendiri.

Berdasarkan hasil temuan Rakhmawati (2015:3), dalam proses pengolahan makanan harus didasari dengan penerapan *standard operating procedure* dan sanitasi yang baik, dimana hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mengelola makanan meliputi kebersihan individu (orangnya), kebersihan area dapur dan area kerja dan juga kebersihan bahan-bahan makanan yang siap diolah. Sedangkan menurut Hurdawaty (2018:31), penerapan *standard operating procedure hygiene* dan sanitasi meliputi tiga hal mendasar antara lain standar *hygiene* dan sanitasi personal meliputi kebersihan tangan, kebersihan kuku harus diperhatikan pada saat proses

pengolahan makanan. Selanjutnya standar *hygiene* dan sanitasi area *kitchen* (dapur) dan yang terakhir standar *hygiene* dan sanitasi peralatan. Dari dua temuan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan *standard operating procedure hygiene* dan sanitasi dengan baik dan benar pada saat proses pengolahan makanan menjadi salah satu inidikator yang paling utama yang meliputi tiga hal standar *hygiene* dan sanitasi perorangan, *hygiene* dan sanitasi area kerja dan yang terakhir *hygiene* dan sanitasi peralatannya. Sehingga peranan *standard operating procedure hygiene* dan sanitasi pada *section kitchen* perlu diperhatikan dengan sebaik mungkin. Karena *section kitchen* adalah salah satu *section* yang memproduksi makanan untuk disajikan ke hadapan tamu.

Kitchen merupakan suatu tempat (ruangan) khusus yang berfungsi untuk menyimpan, menyiapkan bahan mentah untuk diolah atau dimasak. Sehingga makanan tersebut siap disajikan sesuai dengan standar kesehatan dan penampilan yang menarik (Marihot, 2015:8). *Kitchen* salah satu tempat yang sering para chef atau juru masak pergunakan sebagai tempat untuk mengolah bahan makanan. *Kitchen area* selalu identik sebagai tempat atau ruangan yang kotor dimana pada saat proses pengolahan makanan sampai pada tahap penyelesaiannya area ini yang menjadi tempat penampungannya. Dengan keadaannya seperti itu, area *kitchen* dituntut agar selalu terlihat bersih setiap operasional berlangsung maupun pada saat selesai jam operasionalnya, dengan tujuan agar makanan atau produk yang diproses selama pengolahan dalam kondisi bersih dan

nyaman untuk dikonsumsi tamu. Orang yang bekerja pada *section* ini sebisa mungkin untuk menjaga *hygiene* dan sanitasi makanan agar terjamin mutunya.

Mengolah dan menyajikan makanan kepada tamu dengan baik merupakan nilai lebih untuk hotel itu sendiri. Maka dari itu, proses pengolahan dan penyajian harus dengan baik pula, dan tentu memperhatikan area kebersihan pengolahan makanan itu sendiri berdasarkan *standard operating procedure* yang diterapkan di *kitchen*.

Standard Operating Procedure atau disingkat dengan (*SOP*) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya (Armani. P, 2016 : 31). Penerapan *standard operating procedure hygiene* dan sanitasi merupakan hal yang sangat penting dilaksanakan untuk menghasilkan makanan yang aman dan sehat untuk dikonsumsi oleh tamu. Pihak hotel tentu harus menerapkan *standard operating procedure hygiene* dan sanitasi kepada setiap karyawan selama operasional. *Hygiene* dan sanitasi memiliki arti yang sama perbedaannya adalah *hygiene* lebih mengarah ke upaya kesehatan dengan cara memelihara dan memperhatikan kebersihan subyeknya, dengan menerapkan selalu mencuci tangan dan selalu memakai peralatan yang bersih sebelum mengolah dan menyajikan makanan. Sedangkan sanitasi lebih kepada kegiatan dan tindakan untuk menjamin keamanan makanan, mencegah

konsumen dari penyakit. *Hygiene* dan sanitasi tidak dapat dipisahkan terkait dengan pengolahan makanan yang baik, aman dan sehat.

Oleh karena itu, pengetahuan mengenai *standard operating procedure hygiene* dan sanitasi terkait pengolahan makanan di kitchen sangat penting. Jika pengolahan makanan sesuai dengan *standard operating procedure hygiene* dan sanitasi, maka makanan yang diproduksi menghasilkan makanan yang aman, sehat, bersih dan berkualitas.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin meneliti lebih lanjut masalah ini melalui suatu penelitian yaitu untuk mengetahui sudah sejauh mana penerapan *Standard operating Procedure (SOP) Hygiene & Sanitasi* dalam pengolahan makanan dan kemudian kesesuaiannya dengan prinsip *hygiene & sanitasi*. Hal diatas inilah yang menjadi alasan penulis untuk melakukan suatu penelitian dengan judul: **“ANALISIS PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) HYGIENE & SANITASI* PADA PENGOLAHAN MAKANAN DI *KITCHEN EL HOTEL ROYALE YOGYAKARTA-MALIOBORO*”**.

B. Fokus Masalah

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis maka skripsi ini difokuskan pada : Bagaimana Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP) Hygiene & Sanitasi* pada pengolahan makanan di *Kitchen El Hotel Royale Yogyakarta-Malioboro*?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari penulisan proposal skripsi ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP) Hygiene & Sanitasi* yang baik dalam mengolah makanan di *Kitchen* El Hotel Royale Yogyakarta-Malioboro.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi El Hotel Royale Yogyakarta-Malioboro

Diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi El Hotel Royale Yogyakarta-Malioboro dalam meningkatkan mutu makanan yang dihasilkan untuk menghindari resiko terjadinya kasus keracunan makanan. Selain itu, diharapkan pula dapat menjadi bahan acuan untuk menentukan kebijakan dan prosedur pengolahan makanan yang sehat dan aman untuk dikonsumsi tamu.

2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

Sebagai bahan informasi bagaimana Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP) Hygiene & Sanitasi* Pada Pengolahan Makanan di *Kitchen* El Hotel Royale Yogyakarta-Malioboro.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan berfikir dalam wawasan di bidang perhotelan, khususnya El Hotel Royale Yogyakarta-Malioboro serta untuk menerapkan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah dalam praktek di lapangan.

4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi atau bahan kajian dalam menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya perhotelan.