

ABSTRAK

Perkembangan dunia pariwisata di Indonesia saat ini sudah sangat maju. Pada industri jasa perhotelan, penyediaan makanan dan minuman merupakan salah satu produk utama bagi hotel. Hal ini terlihat dengan banyaknya kafe dan restoran yang ada di Java Paragon Hotel & Residences. Oleh karena itu, pihak manajemen memberikan perhatian lebih terhadap kualitas makanan yang akan disajikan. Mulai dari proses penerimaan dan pengecekan bahan dasar yang dilakukan oleh *outlet receiving*. Maka, penulis melakukan penelitian di Java Paragon Hotel & Residences untuk mengetahui bagaimana proses penerimaan dan pengembalian sayuran dan buah-buahan yang akan mempengaruhi proses kelancaran operasional.

Dalam proses penerimaan dan pengembalian sayuran dan buah-buahan di Java Paragon Hotel & Residences ada dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi pemilihan dan penentuan supplier, menerima dan mengecek barang yang dikirim supplier, dan yang terakhir pemesan dan penerima barang dari *outlet receiving*. Faktor-faktor tersebut yang akan teliti, bagaimana supplier mengirim barang sesuai dengan pesanan dari hotel. Proses penerimaan sayuran dan buah-buahan apa sudah benar dengan pesanan. Atau jika ada kesalahan bagaimana cara pengembalian barang tersebut.

Kesimpulannya pada penelitian penerimaan dan pengembalian sayuran dan buah-buahan di outlet receiving belum berjalan dengan baik. Terbukti masih adanya pengembalian sayuran dan buah-buahan. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh staff, tidak ada *standart of procedure* yang jelas mengenai ciri-ciri sayuran dan buah-buahan, dan kurangnya komunikasi antar sesama departement yang bersangkutan.

Maka untuk mengatasi masalah tersebut peneliti menghimbau agar lebih cermat dan teliti untuk mengecek dan menerima sayuran dan buah-buahan agar sesuai dengan SOP. Adanya *standart of procedure* yang jelas mengenai sayuran dan buah-buahan, dan yang terpenting lebih selektif dalam pemilihan supplier agar menunjang kelancaran dalam penerimaan.