

ABSTRAK

Dalam sebuah hotel terdapat berbagai departemen, salah satunya adalah departemen *food and beverage*. Restoran merupakan sumber pendapatan kedua terbesar setelah kamar di Holiday Inn Bandung Pasteur. Pelayanan di restoran harus diperhatikan dari operasional yang sudah ditetapkan agar tamu dapat merasakan pelayanan yang baik. Di dalam restoran mempunyai *Waiter* yang menangani tamu dan *food runner* yang membantu *waiter* untuk mengambil pesanan tamu. Di Ambassador Coffee Shop, koordinasi antara *Waiter* dan *food runner* masih kurang sehingga masih sering terjadi kesalahan – kesalahan saat operasional berlangsung terutama saat *peak season*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang diambil adalah observasi selama enam bulan, dokumentasi dan wawancara dengan restoran manager serta karyawan restoran untuk memvalidasi hasil observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi *Waiter* dan *food runner* yang bertugas di Ambassador Coffee Shop masih kurang maksimal, hal ini ditunjukkan dari adanya *standart operational procedure* yang tidak terlaksana dengan baik sehingga sering terjadi kesalahan dalam pengantaran makanan atau minuman. Sebaiknya Holiday Inn Bandung Pasteur khususnya restoran melakukan training tentang koordinasi yang baik dan *standart operational procedure* serta adanya pengawasan dari *leader incharge* kepada *waiter* pada saat melayani tamu agar tamu yang datang merasa puas.

Kata kunci : *Food and Beverage Service, Waiter, Food runner, Koordinasi*