

ABSTRAK

Angsana Bintan merupakan salah satu resort yang berada di bawah naungan Laguna Bintan yang berlokasi di Jalan Teluk Berambang , Laguna Bintan, Lagoi, Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia. Angsana Bintan memiliki restoran utama yaitu Lotus Cafe yang menyediakan breakfast, lunch dan dinner serta layanan room dinning. Dalam melayani tamu, Lotus cafe memiliki Standard Operating Procedure (SOP) yang harus dijalankan oleh waiter/waitress yang bertugas termasuk pada saat Taking Order. Tujuan dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah waiter/waitress menjalankan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuisisioner, studi pustaka, dan wawancara.

Kata kunci : Pelayanan Restoran, Standard Operating Procedure (SOP), Taking Order