

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur (SOP) dan mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue. Jam kerja yang berlebihan sudah menjadi hal yang lazim bagi industri hotel, terlebih pada hari libur disaat hotel sedang mengalami *high season*. *High season* merupakan musim yang terjadi saat liburan dan *long weekend*. Ketika hotel sedang mengalami *high season*, maka banyak *event banquet* yang dilaksanakan untuk memaksimalkan profit hotel seperti event ulang tahun, pernikahan, *sangjit* yang menyebabkan beban pekerjaan karyawan menjadi lebih berat. Beban pekerjaan yang menjadi lebih berat mengakibatkan *overtime* yang berdampak kepada karyawan yang tetap bekerja pada keesokan harinya seperti menyebabkan kantuk yang dapat berdampak pada *pastry production*. Adanya permasalahan waktu kerja yang melebihi kesepakatan yang telah disetujui oleh pihak hotel dengan karyawan menarik perhatian penulis untuk mengambil judul dan melakukan analisis di Swissotel Jakarta PIK Avenue untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur (SOP) di Swissotel Jakarta PIK Avenue. Metode yang di gunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan penentuan informan menggunakan *purposive sampling* untuk pengambilan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue adalah ketentuan untuk dapur *pastry*, jam kerja, tata tertib, tugas dan tanggung jawab, dan alur pekerjaan. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dapur *pastry* di Swissotel Jakarta PIK Avenue telah terlaksana dengan baik, namun masih ada standar operasional prosedur (SOP) yang tidak terlaksana dari pihak hotel yaitu jam kerja yang melebihi ketentuan yang telah disepakati antara pihak hotel dengan *staff*.

Kata kunci: Pastry, Standar Operasional Prosedur, Jam Kerja.