

## ABSTRAK

---

Penelitian ini membahas tentang bagaimana standar operasional prosedur yang pada departmen *kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel dan juga bagaimana penerapan dari standar operasional prosedur yang berlaku pada departmen *kitchen pastry* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti bagaimana standar operasional prosedur yang ada dan bagaimana penerapan dari standar operasional prosedur yang berlaku dikarenakan penulis sering menjumpai ketidaksesuaian antara standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan juga standar operasional prosedur yang berlaku. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Dari hasil penelitian ini, penulis berharap untuk dapat diterima dan dimanfaatkan secara baik oleh masyarakat

Kata kunci: *Pastry*, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City hotel, Standar Operasional Prosedur