

ABSTRAK

Letak geografis Kota Bandung sangat strategis sebagai penunjang kebutuhan wisata di daerah sekitar Kota Bandung, seperti kebutuhan penginapan yaitu hotel. Pada tahun 2008 diresmikan sebuah hotel bintang 5 yang memiliki kualitas luar biasa yakni Padma Hotel Bandung. Hotel Padma Bandung memiliki Departemen Food and Beverage Service yang merupakan salah satu departemen di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. Standard Operationg Procedure merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. SOP yang diterapkan oleh karyawan di Hotel Padma Bandung seperti seragam, jadwal kerja, dan tata tertib. Penerapan ini dilakukan oleh setiap karyawan Food and Beverage Service Department di Hotel Padma Bandung agar kualitas pelayanan yang diberikan tetap prima. Masih terdapat kendala dalam melaksanakan operasional yakni ketidakterersediaan alat pencuci untuk gelas di bar yang mengakibatkan waktu pekerjaan menjadi terhambat. Hal yang dapat dilakukan dari pengamatan dan penelitian tinjauan operasional kerja Departemen Food and Beverage Service di Hotel Padma Bandung yaitu mempertahankan kualitas SOP, memberikan penegasan terhadap seluruh karyawan, dan menyediakan tempat pencuci gelas.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Departemen Food and Beverage Service, Hotel Padma Bandung.