

ABSTRAK

Hotel intercontinental Bandung merupakan hotel bintang lima dengan gedung modern yang terletak di lokasi yang paling strategis di Kota Bandung. Hotel Intercontinental Bandung memiliki Departemen Food and Beverage Produk yang merupakan salah satu departemen di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman. Untuk mencapai kepuasan pelanggan mengolah produk makan dan minuman, Perlu adanya pengetahuan dan keahlian yang kompeten sesuai dengan standar agar tamu merasa puas mencicipi produk yang ditawarkan. Oleh karena itu Operasional Prosedur sangat dibutuhkan di Departemen Food and Beverages Produk di Hotel intercontinental Bandung. Penelitian ini membahas tentang standar operasional prosedur di departemen Food And Beverages Produk di Hotel Intercontinental Bandung, Penelitian ini dilatar belakangi karena kurangnya optimal standar operasional prosedur yang dijalankan oleh para karyawan di departemen Food And Produk di hotel Intercontinental Bandung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Tinjauan Operasional Kerja Food and Beverage Produk di Hotel Intercontinental Bandung apakah sudah berjalan dengan maksimal atau masih kurang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan tentang Standar Operasional Prosedur di Food and Departemen Produk di Hotel Intercontinental Bandung dapat disimpulkan penerapan Standar Operasional di departemen Food and Beverages Produk sudah cukup baik namun ada beberapa penerapan standar operasional produk yang belum maksimal seperti ketidak aturan para karyawan mencuci tangan sebelum bekerja, Kendala yang dihadapi terbilang cukup banyak dalam penerapan Standar Operasional Prosedur oleh karena itu upaya penerapan Standar Operasional Prosedur untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi harus dilakukan.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Departemen Food and Beverage Produk , Hotel