

ABSTRAK

Potensi industri perhotelan di Kota Bandung memiliki peningkatan yang sangat signifikan melihat occupancy hotel di kota Bandung, perkembangan bisnis bisnis di Bandung dan banyak daerah wisata di Bandung yang menarik kunjungan wisatawan lokal maupun mancanegara. Salah satu hotel yang memiliki kualitas yang baik yaitu Sheraton Bandung Hotel and Towers. Sheraton Bandung Hotel and Towers memiliki beberapa department yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda beda, salah satu departemen yang ada di Sheraton Bandung Hotel and Towers yaitu Food and Beverage Produk yang mempunyai tugas melakukan pengolahan bahan mentah menjadi makanan yang siap disajikan kepada tamu. Dalam proses penyajian makanan terhadap tamu terkadang memiliki kendala yang mengakibatkan adanya complaint terhadap produk yang disajikan oleh hotel tersebut, menurut penelitian penulis hal ini terjadi karena kurangnya ketelitian dalam melaksanakan Standard operasional prosedur yang dijalankan oleh staff bidang food and beverage hotel tersebut. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur Food and Beverage produk di Sheraton Bandung Hotel and Towers serta penerapannya. Startegi ini dilakukan sebagai inovasi terhadap operasional Food and Beverage Produk, sebagai referensi terhadap pelaksanaan standar operasional di Food and Beverage Produk Department. Metode yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kajian pustaka serta teknik analisis data deskriptif untuk melukiskan keadaan yang diteliti secara sistematis. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Food and Beverage Product, Sheraton Bandung Hotel and Towers.