

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keluhan tamu mengenai makanan yang kurang baik dan kurang variatif di hotel tersebut. Bertumbuhnya sektor pariwisata, hotel-hotel yang ada di Jakarta saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik. Maka dari itu standar operasional prosedur hotel khususnya *kitchen a'la carte* dibutuhkan untuk kelancaran operasional dan peningkatan kualitas hotel. Penelitian ini membahas mengenai standar operasional prosedur di departemen *kitchen a'la carte* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Sehingga dapat dirumuskan dalam penelitian ini bahwa bagaimana standar operasional prosedur dan penerapannya di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur dan penerapannya di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan studi deskriptif. Data dikumpulkan dengan meneliti melalui informan (narasumber). Informan Penelitian ini adalah *sous chef* dan *commis* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Untuk memperoleh data maka peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur dan penerapannya di departemen *kitchen a'la carte* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua pekerjaan yang dilakukan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel sudah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur di departemen *kitchen a'la carte*.

Kata Kunci : standar operasional prosedur, departemen *kitchen a'la carte*, Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel