

ABSTRAK

Inkonsistensi produk dan inefisiensi operasional merupakan masalah krusial di dapur *pastry* Hotel Mercure Padang akibat ketiadaan *Standard Operating Procedure* (SOP) tertulis. Penelitian ini bertujuan untuk merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi efektivitas SOP sebagai acuan kerja terstandar di divisi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, meliputi observasi partisipatif, wawancara, dan perancangan dokumen. Luaran yang dihasilkan berupa dokumen SOP untuk produk-produk unggulan dan *checklist* operasional harian. Hasil dari uji coba implementasi terbatas selama tiga minggu menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada efisiensi waktu produksi, konsistensi kualitas produk, serta meningkatnya kemandirian staf. Studi ini menyimpulkan bahwa penerapan SOP tertulis merupakan solusi efektif untuk standardisasi operasional dan dapat menjadi referensi dalam meningkatkan kualitas kerja serta sistem pelatihan staf di lingkungan perhotelan.

Kata Kunci: SOP, *Pastry*, Perhotelan