

Salsabila Laththufasila

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mendeskripsikan implementasi operasional di *Banquet Kitchen* Hilton Hotel Bandung, khususnya dalam mendukung kelancaran pelayanan makanan dan minuman pada acara-acara besar. *Banquet kitchen* memiliki peran krusial dalam memastikan kualitas produk serta ketepatan waktu penyajian dalam berbagai kegiatan seperti seminar, pernikahan, dan konferensi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi langsung, wawancara dengan staf terkait, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hilton Hotel Bandung telah menerapkan standar operasional prosedur (*SOP*) yang baik dalam pengelolaan *banquet kitchen*, termasuk dalam aspek perencanaan menu, pengadaan bahan baku, alur kerja dapur, serta koordinasi antardepartemen. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi seperti fluktuasi jumlah tamu dan keterbatasan waktu persiapan, yang memerlukan peningkatan pada aspek komunikasi internal dan manajemen waktu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem operasional *banquet kitchen* yang lebih efisien dan profesional di industri perhotelan.

Kata Kunci: operasional, banquet kitchen, hotel, pelayanan makanan