



RINGKASAN

FIOREL JASMIN SALSABIILA. Penerapan *Standard Operating Procedure* pada Pelayanan *Breakfast Service* di Atria Hotel Gading Serpong. *Implementation Standard Operating Procedure Breakfast Service at Atria Hotel Gading Serpong*. Dibimbing oleh ROSYDA DIANAHA.

Tujuan umum dari kajian ini adalah mengkaji penerapan SOP *breakfast service* oleh *Mezzanine Restaurant* di Atria Hotel Gading Serpong. Secara khusus kajian ini bertujuan (1) Mengidentifikasi keadaan umum *Parador Hotels and Resort* dan Atria Hotel Gading Serpong khususnya *Food and Beverage Service*. (2) Mengidentifikasi fasilitas fisik, denah dan standar menu *breakfast buffet* pada *Mezzanine Restaurant* Atria Hotel Gading Serpong. (3) Mengkaji Sistem Pembuatan SOP di *Parador Hotels and Resort*. (4) Mengkaji Penerapan SOP *Breakfast Service* *Parador Hotels and Resort*. (5) Mengkaji hasil dan sistem evaluasi Penerapan SOP *Food and Beverage Service* di Hotel Unit oleh *Parador Hotels and Resorts*.

Pengamatan dilakukan mulai tanggal 13 September sampai dengan 12 Desember 2021 di *Parador Hotels and Resorts*. Data primer diperoleh dengan berpartisipasi aktif saat melakukan pelayanan serta wawancara dengan narasumber yaitu *staff food and beverage service*, sedangkan data sekunder diperoleh dari arsip dan dokumen hotel.

Parador Hotels & Resorts merupakan salah satu manajemen perhotelan yang dikelola oleh PT *Parador Management International*, salah satunya adalah *Atria Hotels*. *Atria Hotel Gading Serpong* adalah hotel bintang 4 (empat) yang memiliki restoran bernama *Mezzanine Restaurant* yang memiliki *Standard Breakfast Menu* yang mana struktur menu tersebut akan digunakan sebagai pedoman untuk *breakfast*. Fasilitas fisik yang dimiliki diantaranya *meja buffet*, *drawer* meja kasir, *stall*, *side table* serta *polishing room* dan *smoking area*.

Standard Operating Procedure Pada Pelayanan *Breakfast Service* di Atria Hotel Gading Serpong diawasi oleh *Parador Hotels and Resort*. Sistem pembuatan SOP di *Parador Hotels and Resort* meliputi 8 tahap, yakni tahap persiapan, tahap pembentukan organisasi tim, tahap perencanaan, tahap penyusunan, tahap uji coba, tahap penyempurnaan, tahap implementasi, serta tahap pemeliharaan dan audit.

Pelayanan *breakfast service* di *Mezzanine Restaurant* dilakukan secara *buffet service* dan adapun SOP *breakfast service* di *Mezzanine Restaurant* Prosedur yang diterapkan meliputi *greeter* menyambut tamu hingga melakukan *clear up*, memenuhi kebutuhan tamu, serta memastikan keadaan berjalan dengan baik. Hasil yang didapatkan sudah sesuai dengan ketetapan yang sudah ditentukan oleh *Parador Hotels and Resorts*. Sistem Evaluasi Penerapan SOP yaitu dilakukannya Audit secara langsung turun ke lapangan melihat kondisi yang ada sesungguhnya oleh *Director of Operasional* dan tim secara berkala yakni 1 bulan sekali dan pemilihan waktu inspeksi dilakukan secara tidak pasti. *Atria Hotel Gading Serpong* memerlukan penambahan SDM guna meminimalisir jam kerja yang berlebihan dan harus tetap mempertahankan SOP yang berjalan dan tetap dilakukannya *training* secara berkala agar meminimalisir kelalaian karyawan.

Kata Kunci : Evaluasi, *Food and Beverage*, Pelayanan, Restoran, SOP.