

ABSTRAK

Bandar Lampung merupakan ibukota provinsi Lampung yang menjadi pintu gerbang Pulau Sumatera. Di kota Bandar Lampung terdapat beberapa hotel dengan pemandangan dan nilai keistimewaan masing-masing. Salah satu hotel bintang lima yang terdapat di Bandar Lampung adalah Sheraton Hotel Lampung yang memiliki fasilitas restoran yang bernama Pandan Wangi Restoran. Pengelola Restoran Sheraton Hotel Lampung memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu. Akan tetapi selama menjalankan tugas, penulis sering menemukan ketidaksesuaian antara keinginan dan pelaksanaan yang sering terjadi, seperti melayani tamu yang tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*, dan kurangnya pemahaman mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung. Hal inilah yang menjadi latar belakang penulis untuk mengambil proyek akhir ini dengan judul Tinjauan Operasional Restoran di Sheraton Hotel Lampung.

Rumusan masalah yang penulis temui adalah Bagaimana *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung dan bagaimana penerapan *SOP* tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung dan mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* di Restoran Sheraton Hotel Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan informan (narasumber), serta pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, *Standard Operating Procedure (SOP)* belum diterapkan secara maksimal. Selain itu dengan alasan *pandemic covid 19* Restoran Sheraton Lampung mengurangi beberapa prosedur operasional demi menjaga keamanan dan kenyamanan para tamu.

Kata Kunci: Hotel, Restoran, Standar Operasional Prosedur