

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya keluhan tamu di restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta mengenai pelayan yang tidak segera melakukan clear-up piring-piring kotor dimeja tamu dan tidak menawarkan tea or coffee kepada semua tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur serta bagaimana penerapannya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori food and beverage service dari Mertayasa (2012) dan teori standard operating procedure dari Ekotama dan Suryono (2015). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data yang sudah didapatkan dianalisis menggunakan analisis kualitatif untuk mendapatkan kesimpulan sesuai dengan judul yang diangkat. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa SOP restoran Samara belum disusun dalam bentuk buku sebagai panduan yang dimiliki oleh setiap waiter dan penerapan standar operasional prosedur yang ditetapkan di restoran Samara sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional yang sudah ditetapkan namun adanya faktor tertentu yang menyebabkan bagian dari tahap prosedur menjadi terlewatkan.

Kata kunci: *Food and Beverage Service, Standard Operating Procedure*