

ABSTRAK

Hotel De Braga by Artotel Bandung merupakan hotel bintang 4 yang berlokasi di jalan Braga Bandung, De Braga by Artotel Bandung ini berada dibawah naungan Artotel Group. Peneliti sendiri melakukan penelitian ini di bagian departemen *pastry* selama 6 bulan. Selama melaksanakan penelitian di departemen *pastry* De Braga by Artotel Bandung, peneliti mengalami beberapa masalah yang di hadapi yaitu tentang standar operasional prosedur yang ada, mulai dari *oven* yang tidak terawat dengan baik dan menumpuknya barang *utensil* yang telah di gunakan yang tidak di berisihkan kembali.

Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur di departemen *pastry* di Hotel De Braga by Artotel Bandung dan juga bagaimana penerapan standar operasional prosedur di departemen *pastry* di Hotel De Braga by Artotel Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab dari rumusan masalah tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, *interview* dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan memberi kesimpulan dan saran menurut peneliti. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai petunjuk bahan kajian mengenai standar operasional prosedur hotel.

Kata kunci: Pastry, De Braga By Artotel, Standar Operasional Prosedur