

ABSTRAK

Industri pariwisata saat ini mempunyai peran yang besar dalam membantu meningkatkan perekonomian khususnya untuk perekonomian Indonesia. Hal tersebut dibuktikan bahwa beberapa sektor pariwisata mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat yang mampu mendorong sektor lainnya berkembang salah satunya yaitu sektor akomodasi hotel. Seperti halnya kota Bandung selain dikenal sebagai Paris Van Java juga dikenal sebagai kota tujuan wisata yang banyak diminati, maka sektor akomodasi hotel juga ikut mengalami perkembangan. Kota Bandung terdapat berbagai jenis hotel mulai dari melati hingga bintang lima. Akomodasi hotel adalah salah satu bisnis yang menjanjikan dengan revenue yang besar dari pendapatan yang diperoleh. Letak Kota Bandung yang sangat strategis membuat kota ini memiliki penunjang kebutuhan wisata di dalamnya seperti banyaknya tempat penginapan atau hotel. Salah satunya yakni yang didirikan pada tahun 2016 sebuah hotel bintang 4 yang dimiliki oleh group hotel Archipelago yakni Aston Pasteur Bandung. Aston Pasteur Bandung memiliki Departemen Food and Beverage Service yang merupakan salah satu departemen di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. Standard Operationg Procedure merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. SOP yang diterapkan oleh karyawan di Aston Pasteur Bandung seperti seragam, jadwal kerja, dan tata tertib. Penerapan ini dilakukan oleh setiap karyawan Food and Beverage Service Department di Aston Pasteur Bandung agar kualitas pelayanan yang diberikan tetap prima. Hal yang dapat dilakukan dari pengamatan dan penelitian tinjauan operasional kerja Departemen Food and Beverage Service di Aston Pasteur Bandung yaitu mempertahankan kualitas SOP, memberikan penegasan terhadap seluruh karyawan agar mengikuti semua SOP yang berlaku.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Departemen Food and Beverage Service, Aston Pasteur Bandung.