

ABSTRAK

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan alat penting untuk menjamin konsistensi dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan, serta untuk menjaga kualitas dan efektivitas layanan. Hyatt Regency Yogyakarta telah menetapkan SOP Handling Room Service by Phone untuk memastikan standar kerja yang tinggi. Namun, terdapat sejumlah kendala dan kelalaian yang dilakukan oleh waiter/waitress yang berdampak pada penurunan tingkat kepuasan tamu dan timbulnya keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SOP Handling Room Service by Phone di Hyatt Regency Yogyakarta, dengan fokus pada identifikasi masalah dan analisis kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 10 responden serta observasi langsung. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai penerapan SOP, mengidentifikasi kendala yang ada, dan menyarankan langkah-langkah preventif untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu.

Kata kunci : SOP, Waiter/Waitress, Handling Room Service By phone, Hyatt Regency Yogyakarta