

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menunjang efektivitas dan efisiensi kerja di industri perhotelan, khususnya pada Departemen Patisserie yang bertanggung jawab terhadap kualitas produk makanan penutup. SOP berperan sebagai pedoman kerja yang memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi SOP di Departemen Patisserie Hotel Padma Bandung serta memahami proses pelaksanaannya dalam kegiatan sehari-hari. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan studi dokumentasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan SOP dalam mendukung kinerja operasional dan kualitas layanan di bidang patisserie hotel. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa meskipun tidak terdapat dokumen SOP formal, para staf tetap menjalankan prosedur kerja dengan baik dan efektif meskipun akibat dari ketiadaan SOP tertulis dapat menyebabkan ketidakteraturan dan potensi inkonsistensi.

Kata Kunci: standar operasional prosedur, implementasi, departemen patisserie, hotel, Padma Hotel Bandung