

INTISARI

Setiap manajemen hotel selalu dituntut untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang ada adalah dengan menerapkan *Standard Operational Procedure*. Salah satu bentuk penerapan *Standard Operational Procedure* adalah dalam pelayanan *a'la carte* di Kedaton Restaurant Hotel Novotel Yogyakarta. Hal ini dikarenakan pelayanan makanan dan minuman adalah salah satu hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di sebuah hotel.

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode diantaranya metode observasi yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti, metode wawancara dilakukan dengan tanya jawab untuk mendapatkan informasi dari pihak yang terkait dengan topik yang dibahas. Kemudian data yang sudah didapatkan dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mendapatkan kesimpulan sesuai dengan judul

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *Standard Operational Procedure* pada pelayanan *a'la carte* di Kedaton Restaurant Hotel Novotel Yogyakarta sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari standar pelayanan yang selalu terjaga yang dibuktikan dengan minimnya *complaint* dari tamu yang datang.

Kata kunci : Hotel, *Standard Operational Procedure*, *Restaurant*, *Food and Beverage*

ABSTRACT

Each of the hotel management is always required to continuously maintain and improve service quality. One way that can be done to improve and keep the quality of existing services is by applying the Standard Operational Procedure. One form of the application of Standard Operational Procedure is in service a'la carte at Kedaton Restaurant Hotel Novotel Yogyakarta. This is because of the food and beverage service is one of the things that are important in improving the quality of guest service at a hotel.

The data collection is done by several methods including methods of observations made by direct observation of the object , interviews were conducted with the method by asked questions to obtain information from the parties related to the topics covered. Then the data that have been obtained are analyzed using descriptive analysis to obtain a conclusion in accordance with title

Based on the results, it can be concluded that the application of Standard Operational Procedure on a'la carte service at Kedaton Restaurant Hotel Novotel Yogyakarta is already working good . It can be seen from the standard services are always maintained until now and be evidence by the minimum guest complaint.

Keywords : Hotel, Standard Operational Procedure, Restaurant, Food and Beverage