

## **ABSTRAKSI**

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana Restoran Boncafe Gubeng Surabaya menerapkan *Standard Operasional Procedure (SOP)* yang benar kepada karyawannya guna meningkatkan pelayanan kepada tamu Restoran yang datang.

Dalam penulisan yang penulis lakukan selama 3 bulan di Restoran Boncafe Surabaya terdapat beberapa informasi yang penulis dapatkan disana melalui pengamatan terhadap karyawan.

Hasil dari penelitian ini , menunjukkan bahwa di Restoran Boncafe Surabaya sudah ditetapkan SOP ( *Standard Operational Procedure* ) untuk setiap karyawan sebelum melakukan kegiatan operasional.

**Kata Kunci :** *Standart Operational Procedure*, Dapur steak

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine how the implementation of Standard Operating Procedure ( SOP ) at Boncafe Gubeng Restaurant Surabaya to its employees in order to improve service to guests who come to the restaurant.

In this study the author did for 3 months at Boncafe Gubeng Restaurant Surabaya to get some information through observation with employees .

Results from this study showed that in Boncafe Surabaya Restaurant predefined SOP (Standard Operating Procedure) for each employee before commencing operation.

**Keywords :** Standard Operational Procedure , kitchen steak