

ABSTRAKSI

Dunia pariwisata di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat dengan di tandainya semakin banyak turis asing maupun turis domestik yang melakukan perjalanan wisata. Dunia pariwisata di Indonesia ini didukung dengan tersedianya fasilitas akomodasi dan fasilitas kuliner. Tujuan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana standar operasional prosedur *waiter* atau *waitress* di restoran Al Hamra Surabaya. penulis melakukan pengamatan dan melaksanakan pekerjaan sebagai *waiter* di Al Hamra Surabaya. penulis menyimpulkan bahwa *waiter* dan *waitress* di Al Hamra restoran sudah menjalankan SOP (standar operasional prosedur) diketahui, mulai dari penyambutan tamu, pelayanan, dan penyajian hidangan kepada tamu.

Kata kunci: Standar operasional Prosedur, restoran, *waiter/ss*

ABSTRACT

The purpose of this final project was to find out how standard operational procedure of the waiter or waitress at Al Hamra Surabaya restaurant was. The writer observed and carried out work as a waiter at Al Hamra Surabaya. The writer concluded that the waiter and waitress at Al Hamra restaurant have run SOP (standard operating procedures) well, starting from welcoming guests, service, and serving dishes to guests.

Keywords: Standard Operational Procedure, restaurant, waiter/ss