

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan bisnis yang memberikan jasa penginapan kepada pelanggan, oleh karena itu salah satu senjata utama dari bisnis perhotelan adalah kualitas pelayanan. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan suatu acuan salah satunya menggunakan *Service Blueprint*. Dalam penelitian ini akan membahas disain *Service Blueprint* baru untuk divisi *Food & Beverage* dan risiko apa saja yang muncul di dalam *Service Blueprint* yang dimiliki oleh Sofyan Hotel Betawi. Teori yang digunakan untuk penelitian ini adalah Manajemen Operasi Jasa, *Service Recovery*, *Service Recovery Strategies*, dan *Service Blueprint*. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *Service Blueprint* baru yang ditujukan bagi Sofyan Hotel Betawi, dimana didalam *Service Blueprint* tersebut terdapat tujuh hambatan risiko.

Kata kunci : Pelayanan, Risiko, Service Blueprint, Sofyan Hotel Betawi