

## ABSTRAK

---

Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang 4 yang ada di Yogyakarta yang didirikan pada tanggal 20 November 2013, dengan menggabungkan keindahan design Budaya Jawa dan sentuhan Modern. Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta memiliki beberapa department yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda – beda. Salah satunya departemen yang ada di Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta yaitu departemen *Food and Beverage Product*, yang bisa disebut department *kitchen*. Departemen *kitchen* ini memiliki tugas dan tanggung jawab di bagian pengolahan bahan makan dari bahan mentah menjadi makanan yang siap disajikan kepada tamu. Tidak hanya bertugas dalam pengolahan dan penyajian saja, tetapi bertugas juga menjaga ke konsistenan dalam kualitas makanan di Horison Ultima Riss Hotel Yogyakarta. Terkadang dalam proses penyajian makanan terhadap tamu memiliki kendala sehingga membuat tamu menjadi kurang puas atau complain terhadap produk yang disajikan di hotel ini. Menurut pengamatan penulis, hal itu terjadi karena adanya prosedur yang tidak dilaksanakan dengan baik di dalam standar oprasional kerja department *kitchen* di Horison Ultima Riss Yogyakarta yang memiliki masalah yaitu dalam perlengkapan atau fasilitas dan kebersihan dalam department *kitchen* yang mempengaruhi presentasi makanan saat disajikan kepada tamu.

Kata Kunci : Horison Ultima Riss Yogyakarta, SOP, Kitchen Department