

## ABSTRAK

---

Food and Beverage Departemen adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu. Peran waiter/waitress merupakan tugas seseorang yang harus melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang dibebankan untuk mencapai target kerja. seorang waiter/waitress harus mengetahui perannya dan memiliki strategi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, sehingga tamu akan merasa senang untuk dtng kembali. Karyawan dapat bekerja dengan baik apabila memiliki kinerja yang tinggi sehingga akan menghasilkan kerja yang baik. Apabila karyawan melaksanakan pelatihan sebelum bekerja, hal itu akan membatu karyawan memiliki motivasi bekerja dengan cepat, efisien, dan akan membantu seseorang dalam menyelesaikan tugasnya tanpa perlu menunggu perintah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui identifikasi waiter/waitress dalam menjalankan *Standard Operating Procedures* (SOP) di Kemangi Bistro Hotel Hyatt Regency Yogyakarta dengan jenis penelitian wawancara dengan *Supervisor* yang ada di Restoran Kemangi Bistro Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, kemudian akan dijelaskan secara sistematis materi-materi pembahasan yang berasal dari berbagai sumber untuk kemudian dianalisis guna memperoleh hasil sebagai kesimpulan.

**Kata Kunci:** *Food and Beverage Departemen*, peran *waiter/waitress*, pelatihan kerja