

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KARYAWAN BANQUET SECTION DI THE ZURI HOTEL PEKANBARU

Oleh : Hibatullah Ramadhan

Pembimbing: Prof. Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah bagaimana penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan kerja karyawan di banquet section The Zuri Hotel Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan standart operasional prosedur kerja yang sudah ada sehingga karyawan di banquet section. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitasnya serta dapat memberikan pelayanan yang efektif dan dapat melakukan aktivitas kerja sesuai langkah langkah yang telah ditentukan pihak manajemen. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (1) observasi (2) wawancara (3) dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan : (1) karyawan belum sepenuhnya paham akan isi sop yang harus dijalankan sehingga tidak optimal dalam pelaksanaannya, (2) masih kurangnya evaluasi dari manajemen terhadap kinerja karyawan banquet section atas penerapan SOP.

Kata Kunci : Penerapan, Standar Operasional Prosedur, Banquet Section

ABSTRACT

The focus of this research is how to apply standard operating procedures in improving employee work in the banquet section of The Zuri Hotel Pekanbaru. The purpose of this research is to improve the standard operating procedures of existing work so that employees in the banquet section. This is done to improve its quality and be able to provide effective services and be able to carry out work activities according to the steps that have been determined by management. The approach used in research is a qualitative descriptive approach. Data collection techniques used are (1) observation (2) interviews (3) documentation. Based on the results of the study, it shows: (1) employees do not fully understand the contents of the soup that must be carried out so that it is not optimal in its implementation, (2) there is still a lack of evaluation from management on the performance of banquet section employees for implementing SOP.

Keywords: Implementation, Standard Operating Procedures, Banquet Section

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia saat ini terus berkembang. Usaha dan destinasi wisata sehingga jumlah hotel yang ada semakin bertambah. Perkembangan ini menyebabkan persaingan antar hotel untuk semakin meningkatkan minat tamu supaya menggunakan jasa hotel. Persaingan antara penyedia jasa hotel ini menuntut setiap hotel untuk memberi kualitas pelayanan terbaik dengan tujuan guna menaikkan kepuasan pelanggan. Dalam dunia pariwisata jasa hotel tidak dapat diabaikan. Hotel merupakan tempat tinggal kedua bagi wisatawan. Disitulah wisatawan mandi, makan, tidur, dan beristirahat untuk sementara. Diantara berbagai layanan jasa pariwisata, dapat dikatakan hotel merupakan jasa layanan terlengkap.

Pekanbaru, sebagai ibu kota Provinsi Riau yang berkembang pesat, merupakan tujuan investasi utama bagi perusahaan dan kawasan lintas daerah yang sangat strategis. Saat ini, industri perhotelan di Pekanbaru sedang mengalami pertumbuhan yang signifikan, terbukti dengan dibangunnya sejumlah besar hotel baru untuk memanfaatkan sektor pariwisata yang sedang berkembang. Banyak sekali hotel bintang lima yang bisa ditemukan di setiap sudut dan celah kota Pekanbaru. Oleh karena itu, layanan jasa hotel perlu mendapat perhatian serius dimana persaingan usaha akomodasi semakin tajam di Pekanbaru.

The Zuri Hotel Pekanbaru, yang terletak di salah satu kompleks pusat ritel baru paling dinamis di Pekanbaru, mulai beroperasi pada bulan Februari 2019. Para tamu dapat menikmati belanja, makanan enak,

hiburan, dan taman hiburan dalam ruangan terbesar di provinsi Riau tepat di depan pintu mereka. Makan Place, sebuah kafe yang menyajikan hidangan lokal dan internasional, Grand Ballroom, dan lima ruang konferensi merupakan fasilitas di Zuri Hotel Pekanbaru. Atapnya memiliki kolam renang tanpa batas, sky bar dan lounge, serta pusat kebugaran, yang dapat diakses oleh para tamu.

Setiap *Department* mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri yang saling berhubungan dan saling mendukung. industri perhotelan tidak hanya menawarkan akomodasi dan penginapan saja, melainkan juga menawarkan hal hal yang memperlengkap pelayanan di suatu Hotel seperti MICE ataupun tempat dilaksanakannya acara-acara besar yang menjadi bagian dari Food and Beverage department.

Daftar hunian kamar Hotel bintang 4 di Pekanbaru tahun 2022

No	Hotel	Occupancy Rate		
		2020	2021	2022
1	The Zuri Hotel Pekanbaru	12.6 7%	50.38 %	54.6 7%
2	Prime Park Hotel Pekanbaru	22.8 7%	52.64 %	56.7 8%
3	Hotel Pangeran Pekanbaru	20.8 0%	53.44 %	59.8 8%

Food & Beverage Department merupakan department yang mengawasi pelayanan makanan dan minuman, selain kebutuhan terkait lainnya, baik untuk tamu hotel maupun non-tamu. Ini dioperasikan

dengan cara yang komersial serta profesional. Terdiri dari 2 bagian yaitu: food and beverage product (kitchen) serta service (restaurant). Food and Beverage Service bertanggung jawab untuk menyediakan layanan makanan dan minuman di dalam hotel. Departemen ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penampilan yang tertib, sikap ramah, dan kemampuan berkomunikasi yang sopan. Ingatlah bahwa pekerjaan ini beroperasi dalam industri jasa dan memerlukan interaksi sehari-hari dengan banyak individu.

Banquet adalah suatu bagian hotel yang bertugas mengkoordinasikan dan menyelenggarakan kegiatan perjamuan, dimulai dengan penyediaan ruangan, makanan, dan minuman, serta segala perlengkapan atau perbekalan yang diperlukan, sesuai dengan rencana yang disetujui oleh pimpinan kegiatan perjamuan.

Tujuan utama atas banquet itu sendiri yakni menawarkan kepada konsumen kemampuan untuk mengkoordinasikan acara yang dapat menampung banyak orang tanpa harus melakukan berbagai tugas, termasuk perencanaan operasional, pengadaan bahan makanan, penyiapan makanan, penyajian, dan penyajian makanan. Dalam hal ini dibutuhkan Standar operasional prosedur dalam persiapan, pengoprasian, penutupan, serta penyimpanan peralatan banquet.

RUMUSAN MASALAH

- a. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur karyawan *Banquet* Section The Zuri Hotel Pekanbaru?

- b. Apa saja kendala yang ada pada saat penerapan standar operasional prosedur karyawan *Banquet* Section The Zuri Hotel Pekanbaru?

TUJUAN PENELITIAN

- a. Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur karyawan *Banquet* Section The Zuri Hotel Pekanbaru?
- b. Untuk mengetahui kendala yang dialami pada saat penerapan standar operasional prosedur karyawan *Banquet* Section The Zuri Hotel Pekanbaru?

MANFAAT PENELITIAN

- a. Bagi Peneliti
Penelitian ini bisa menambah wawasan serta pengetahuan penulis di bidang *banquet*.
- b. Bagi pihak Hotel
Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan serta bahan evaluasi bagi pihak Food & Beverage Department untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan.
- c. Bagi Akademis
Penelitian ini diinginkan bisa menjadi bahan referensi dan perbandingan bagi para peneliti yang ingin menjalankan penelitian serupa.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pariwisata

Pariwisata berdasar pada UU RI No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata adalah “keseluruhan kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata dan bersifat multidimensi, serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan, masyarakat dan pemerintah”.

Yoeti berpendapat bahwa istilah “pariwisata” berasal dari dua kata yang berbeda, yaitu “Pari” dan “Wisata”. Pari dapat diterjemahkan berkali-kali, berputar terus-menerus, atau terwujud sepenuhnya. Sebaliknya, pariwisata dapat didefinisikan sebagai tindakan melakukan perjalanan, yang setara dengan istilah bahasa Inggris “travel” dalam konteks ini. Dari sudut pandang ini, “pariwisata” juga dapat dipahami sebagai perjalanan yang bersifat siklis atau berulang dari satu lokasi ke lokasi lain, yang juga disebut sebagai “tour” dalam bahasa Inggris.

Pendit (1994) mendefinisikan pariwisata sebagai keterlibatan individu yang bersifat sementara dan jangka pendek pada destinasi yang berbeda dari tempat tinggal dan pekerjaan mereka, serta aktivitas yang biasa mereka lakukan. Selama ini destinasi-destinasi tersebut telah memiliki beragam fungsi, termasuk untuk kunjungan wisatawan. Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang mampu melakukan perubahan ekonomi secara cepat dalam menyediakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan, pendapatan pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan produktivitas sektor lainnya, untuk itu pariwisata harus dimaknai dari penggunaan kata tersebut.

Dapat disimpulkan, berdasarkan pandangan para ahli di atas, bahwa pariwisata adalah suatu perjalanan yang bertujuan, bersifat sementara atau tidak permanen dari satu lokasi ke lokasi lain yang dilakukan oleh individu atau kelompok.

2. Jenis-Jenis Pariwisata

Motif perjalanan biasanya dijelaskan dalam sebagian besar peraturan pariwisata. Motivasi tersebut sangat beragam dalam konteks pariwisata internasional dan berdampak signifikan terhadap pemilihan tujuan wisata yang dituju. James J. Spillane mengidentifikasi jenis pariwisata berikut ini:

a. **Pariwisata Untuk Menikmati Perjalanan (Pleasure Tourism)** Jenis wisata ini dilakukan oleh individu yang berangkat dari tempat tinggalnya untuk berlibur dengan alasan sebagai berikut: melihat sesuatu yang baru, memuaskan rasa ingin tahunya, meredakan ketegangan saraf, merasakan lingkungan baru, mengapresiasi keindahan alam, mempelajari cerita rakyat penduduk setempat, mencari ketenangan di kawasan luar kota, atau bahkan sebaliknya, menikmati hiburan di wilayah metropolitan besar atau ikut serta dalam hiruk pikuk pusat wisata.

b. **Pariwisata Untuk Rekreasi (Recreation Tourism)** Individu yang melakukan bentuk pariwisata ini melakukannya dengan tujuan memanfaatkan waktu liburannya untuk memulihkan diri baik jasmani maupun rohani, serta untuk menyembuhkan keletihan dan keletihannya.

c. **Pariwisata Untuk Kebudayaan (Cultural Tourism)** Jenis ini ditandai oleh adanya rangkaian motivasi, seperti keinginan untuk belajar di pusat-pusat pengajaran dan riset, untuk mempelajari adat istiadat, kelembagaan, dan cara hidup

rakyat negara lain, untuk mengunjungi monumen bersejarah, peninggalan peradaban masa lalu atau sebaliknya penemuan-penemuan besar masa kini, pusat-pusat kesenian, pusat-pusat keagamaan, atau juga untuk ikut serta dalam festival-festival seni musik, teater, tarian rakyat dan lain-lain.

3. Hotel

a. Pengertian Hotel

Hotel dapat didefinisikan sebagai suatu jenis usaha penginapan yang dioperasikan secara komersial yang menawarkan penginapan, makanan dan minuman kepada semua tamunya. Sebagaimana dikemukakan oleh Sulastiyono (2011), hotel dapat didefinisikan sebagai suatu usaha yang dioperasikan oleh pemilik yang menawarkan fasilitas penginapan, makan, dan minum kepada tamunya yang mampu memberikan pembayaran yang adil sepadan dengan jasa yang diberikan, tanpa memerlukan perjanjian khusus.

Agus Sambodo dan Bagyono (2006) mendefinisikan hotel sebagai suatu tempat dimana para tamu dapat memesan akomodasi dan jasa kuliner. Selain itu, penyewa berada dalam kondisi yang memungkinkan untuk memperolehnya.

b. Pembagian Tugas di Hotel

Berdasar pada *areal* tugasnya, hotel dibagi atas 2 bagian besar, yakni:

a. Bagian depan (front of the house) dikenal sebagai Front

Office (FO) yang dibagi atas beberapa seksi (Agustinus Darsono, 1992) yakni:

- 1.Reservation
- 2.Reception
- 3.Operator
- 4.Concierge (Bell Boy)
- 5.Information
- 6.Housekeeping Department
- 7.Food & Beverage Department.

b. Bagian belakang (back of the house), dikenal Back Office Yang dibagi atas:

- 1.Accounting Department
- 2.Personal Department
- 3.Enginering Department
- 4.Purchasing Department.

4. Standar Operasional Prosedur

Laksmi (2008) mendefinisikan Standar operasional prosedur sebagai catatan tertulis yang merinci pelaksanaan proses secara berurutan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas dengan cara yang hemat biaya sekaligus memaksimalkan produktivitas pekerja. Tjipto Atmoko (2011) mendefinisikan SOP sebagai seperangkat arahan atau prinsip yang digunakan oleh satuan kerja yang saling bergantung untuk melaksanakan tugas kerja sesuai dengan kriteria evaluasi kinerja dan fungsi lembaga non pemerintah atau pemerintah, non-usaha atau usaha, yang berdasarkan pada administrative, indikator - indikator teknis, dan prosedur kerja, procedural sesuai tata kerja, serta sistem kerja pada unit kerja yang saling berkaitan.

Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur ialah sebuah urutan tentang tahapan pelaksanaan, suatu pekerjaan bagaimana mengerjakannya, bagaimana mengerjakannya, dimana

mengerjakannya, dan siapa yang mengerjakannya.

5. Karyawan

Konsep karyawan pada hakikatnya identik dengan buruh, tenaga kerja/pegawai, atau sumber daya manusia (SDM). Secara makro, sumber daya manusia mencakup seluruh individu yang menjadi warga negara atau penduduk suatu negara atau wilayah tertentu dan telah memasuki dunia kerja, baik yang sudah memasuki dunia kerja maupun yang sudah bekerja. Selain itu, sumber daya manusia secara makro mengacu pada penduduk usia kerja, padahal masih terdapat individu yang belum produktif karena tidak memanfaatkan kesempatan kerja yang ditawarkan oleh masyarakat, hal tersebut antara lain terhadap berbagai faktor dan tantangan.

6. Food & Beverage

Food and Beverage Department, Sulastiyono (2011) menegaskan bahwa Food and Beverage Department memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan hotel karena tanggung jawab utamanya adalah menjual makanan dan minuman. Selain penjualan, tanggung jawabnya mencakup pengembangan, presentasi, dan pengelolaan menu makanan dan minuman, pengorganisasian aktivitas menarik pelanggan, dan penyusunan daftar pembelian makanan dan minuman.

Pada saat yang sama, Food and Beverage Department menghasilkan keuntungan bagi hotel selain dari penjualan kamar, karena para tamu yang ingin

bermalam tidak hanya membutuhkan tempat berteduh tetapi juga makanan, menurut temuan buku "Food & Beverage Service Operational" Mertayasa (2012). Department food and beverage bisa dibagi atas 2 bagian sesuai tugasnya tersendiri yakni bagian depan (front service) serta bagian belakang (back service). Meski terpisah secara fisik, kedua komponen tersebut tetap saling bergantung dan harus konsisten beroperasi sebagai satu kesatuan (Soekresno dan Pendit 004.25).

7. Banquet

Menurut Heru Riyadi (2015), banquet sebuah hotel bertanggung jawab atas koordinasi dan pengorganisasian kegiatan perjamuan, yang meliputi penyediaan ruangan, makanan, dan minuman, serta peralatan atau perlengkapan yang diperlukan. Kegiatan ini dilakukan sesuai dengan rencana yang telah disetujui sebelumnya.

Sebaliknya, "banquet" berasal dari kata Perancis "banch", yang diterjemahkan menjadi "bench" dalam bahasa Inggris dan berarti bangku yang memanjang, sebagaimana dikemukakan oleh Mertayasa (2012). Perjamuan, seperti yang digunakan di hotel dan restoran, mengacu pada pertemuan individu di ruangan yang ditentukan untuk mengambil bagian dalam acara sosial disertai dengan makanan dan minuman yang telah diatur sebelumnya di lokasi tertentu. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa "banquet" mengacu pada divisi hotel yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan perjamuan, yang secara

spesifik telah disepakati sebelumnya dengan pelanggan. Kegiatan tersebut meliputi kebutuhan ruangan dan kelengkapan peralatan, cara pelayanan makanan dan minuman, serta jangka waktu yang ditentukan.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Analisis deskriptif digunakan bersamaan dengan metode penelitian kualitatif untuk menjelaskan, menganalisis, dan menggambarkan situasi di lapangan dalam bentuk kalimat yang berkaitan dengan masalah penelitian. Informasi dan data yang berkaitan dengan variabel akan diperoleh melalui pencarian data sekunder yang berkaitan dengan penyelidikan ini. Peneliti memanfaatkan hasil dari seluruh informasi dan data yang diperoleh sebagai tolok ukur dan pedoman dalam menentukan hasil yang akan diselidiki.

Analisis deskriptif digunakan bersamaan dengan metode penelitian kualitatif untuk menjelaskan, menganalisis, dan menggambarkan situasi di lapangan dalam bentuk kalimat yang berkaitan dengan masalah penelitian. Informasi dan data yang berkaitan dengan variabel akan diperoleh melalui pencarian data sekunder yang berkaitan dengan penyelidikan ini. Peneliti memanfaatkan hasil dari seluruh informasi dan data yang diperoleh sebagai tolok ukur dan pedoman dalam menentukan hasil yang akan diselidiki.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di The Zuri Hotel Pekanbaru dan waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 3 bulan, Terhitung sejak bulan Maret 2023 hingga bulan Mei 2023 dalam pengumpulan data.

3. Subjek Penelitian

Di penelitian ini penulis memerlukan narasumber dalam mendapat informasi seputar Penerapan Standar Operasional Prosedur Banquet Section The Zuri Hotel Pekanbaru. Narasumber adalah individu yang masing-masing memberikan data atau informasi penting kepada penyelidik atau penulis. Narasumber yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini ada 4 orang yakni, 1 (satu) Banquet Manager, 1 (satu) Banquet Captain, dan 2 (dua) Banquet waiter.

4. Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum The Zuri Hotel Pekanbaru

a. Sejarah Singkat The Zuri Hotel Pekanbaru

Nicodemus Kasan Kurniawan, seorang pengusaha, mendirikan hotel bintang empat di jantung kota Pekanbaru pada tahun 2019. The Zuri Hotel

Pekanbaru dengan 171 kamar adalah nama hotel tersebut. Nicodemus Kasan Kurniawan, lahir pada tahun 1959 di Ketam Putih, sebuah desa di Bengkalis, Riau, dan memperoleh gelar sarjana teknik sipil dari Universitas Katolik Parahyangan (Unpar) Bandung, menjabat sebagai Sekretaris REI Riau tahun 1992 dan Wakil Ketua REI Riau tahun 1995.

Tahun 2021, Zuri Hotel Management (ZHM) sudah mengoperasikan 22 hotel dan 1 resort yang ada di Indonesia, yaitu: Zuri Resort Cipanas, The Premiere Pekanbaru, The Premiere Padang, The Zuri Baturaja, The Zuri Dumai, The Zuri Palembang, The Zuri Pekanbaru, The Zuri Alam Sutera (Coming Soon), Grand Zuri BSD City, Grand Zuri Dumai, Grand Zuri Duri, Grand Zuri Jababeka, Grand Zuri Kuta Bali, Grand Zuri Lahat, Grand Zuri Malioboro Yogyakarta, Grand Zuri Muara Enim, Grand Zuri Padang, Grand Zuri Pekanbaru, Grand Zuri Ketapang, Zuri Express, Zuri Express Banjarmasin, Zuri Express Jimbaran Bali, Zuri Express Lippo Cikarang, Zuri Express Mangga Dua, Zuri Express Palembang, Zuri Express Pekanbaru.

Hotel yang dikelola oleh Zuri Hotel Management ini memiliki akses internet, kamar seluas 25m², restoran dan bar, fasilitas ruang pertemuan, pusat kebugaran, kolam renang, teras, dan taman. Selain itu, beberapa hotel menawarkan akomodasi dan suite eksekutif yang luas. The Zuri Pekanbaru adalah sebuah hotel bintang 4 (****) dan termasuk

jenis city hotel yang dibawah naungan Zuri Hotel Management (ZHM). The Zuri hotel Pekanbaru diresmikan pada tanggal 24 Februari 2019 oleh gubernur Riau yang diwakili Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Riau Fahmizal Usman dan Gm pertama hotel tersebut adalah bapak Isti Budiono.

The Zuri hotel Pekanbaru memberikan berbagai macam fasilitas yakni ruang tunggu lobby yang luas dan nyaman, berbagai macam jenis kamar (superior room, deluxe room dan junior suite room), restoran, Bar, 5 meeting room, 1 ballroom (1600 pax), fitness center, pool, parking area, dan SPA.

b. Profil The Zuri Hotel Pekanbaru

The Zuri Hotel Pekanbaru berada di tengah kota Pekanbaru yang ramai dengan pertokoan dan restoran, The Zuri berjarak 6 km dari Masjid Agung An Nur, 2 km dari CitraLand Waterpark, dan 9 km dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II

c. Visi dan Misi The Zuri Pekanbaru

Turut memberi kontribusi nyata untuk kemajuan dunia pariwisata dan dunia usaha dengan memberikan lapangan kerja sebanyak mungkin serta berkontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah di seluruh Indonesia.

2. Job Description Karyawan Banquet section

a. Banquet Manager

a. Bertanggung jawab atas seluruh operasional banquet dari persiapan banquet, pelaksanaan

banquet, hingga penutupan event banquet. b. Melakukan koordinasi dengan department lain seperti F&B Product department, Sales & Marketing department, Housekeeping department, Front office department, Accounting department, engineering department, serta security department. c. Mengawasi, mengarahkan, serta membantu seluruh pramusaji. d. Memberi pengarahan serta pelatihan kepada para karyawan dalam meningkatkan kualitas para karyawan banquet.

b. Banquet Captain

a. Mengontrol semua anggota agar pengoprasian banquet dapat berjalan dengan lancar. b. Mengecek kelengkapan kebutuhan banquet dalam mempersiapkan ataupun pada saat operasional banquet. c. Mengontrol kehadiran karyawan. d. Memimpin dan mengatur pelayanan dalam pengoprasian banquet section.

c. Banquet Waiter

a. Mengontrol semua anggota agar pengoprasian banquet dapat berjalan dengan lancar. b. Mengecek kelengkapan kebutuhan banquet dalam mempersiapkan ataupun pada saat operasional banquet. c. Mengontrol kehadiran karyawan. d. Memimpin dan mengatur pelayanan dalam pengoprasian banquet section.

3. Penerapan Standar Operasional Prosedur Karyawan Banquet Section

Penerapan menjadi salah satu hal yang harus dilakukan setelah

menyusun perencanaan yang digunakan sebagai pedoman mengarahkan karyawan banquet section dalam mencapai tujuan. Penerapan juga dapat dijadikan pedoman dalam mengevaluasi kinerja para karyawan.

a. Persiapan Banquet

Banquet event order menjadi pedoman dalam mempersiapkan sebuah event. Menurut standar operasional prosedur yang ada yaitu memeriksa Banquet event order dikarenakan berisi informasi mengenai sebuah event yang akan dipersiapkan. Lalu dalam setiap kegiatan banquet banyak hal yang harus diperhatikan dalam mencapai persiapan yang baik. Disini penulis akan mewawancarai narasumber hal apa saja yang harus diperhatikan para karyawan dalam mempersiapkan sebuah event di *banquet section* di The Zuri Hotel Pekanbaru.

b. Pengoperasian Banquet

Dalam pengoperasian banquet tentu juga diperlukannya persiapan yang dilakukan oleh seorang waiter ataupun waitress agar meminimalisir kesalahan saat pengoprasian ataupun pelaksanaan pelayanan saat event sedang berlangsung. hal yang harus dipersiapkan pada saat akan memulai pengoperasian pelayanan banquet yaitu memeriksa kembali ruangan serta peralatan yang digunakan, serta menghidupkan pendingin ruangan sesaat sebelum tamu acara datang, dan lalu waiter ataupun waitress yang bertugas harus memperhatikan groomingnya bersiap untuk menjaga event.

tugas seorang waiter atau waitress yang standby disaat event sedang berlangsung yaitu greeting kepada tamu, lalu menunggu tamu apabila ada pertanyaan atau permintaan tamu yang secara tiba-tiba maka dapat di handle dengan baik dan cepat. pelayanan khusus pada proses pelayanan kegiatan banquet itu ditentukan dari jenis event yang akan diadakan dan berdasarkan permintaan penyelenggara event. proses clear-up di banquet section berhubungan dengan pelayanan yang digunakan dalam pengoprasian banquet. Kemudian Proses kegiatan clear-up banquet dengan restoran tidak jauh berbeda, namun di banquet section lebih fleksibel baik dalam pelayanan ataupun clear-upnya.

c. Penutupan Banquet

hal pertama yang dilakukan setelah berakhirnya sebuah event yaitu melakukan penyampaian ucapan terima kasih, dan menanyakan pendapat tamu mengenai pelayanan yang diberikan serta masakan yang dihidangkan. hal yang harus diperhatikan pada saat closing dan cleaning sebuah event yaitu barang barang tamu yang mungkin tertinggal, lalu melakukan clear-up pada piring dan gelas yang tersisa, lalu memeriksa kembali banquet event order untuk mengetahui apakah ada event selanjutnya di ruangan tersebut untuk melakukan persiapan lanjutan. pentingnya menjaga kebersihan banquet store bertujuan untuk memudahkan pekerjaan staf banquet section dalam menggunakannya kembali,

dan menjaga equipment dari kerusakan yang membuat equipment tidak layak digunakan pada saat kegiatan banquet berlangsung

4. Kendala

Adapun dalam meningkatkan kinerja karyawan tidak selalu berjalan begitu saja, ada beberapa masalah ataupun kendala yang terdapat didalamnya. Hal ini jika dibiarkan tentu saja akan nantinya akan berpengaruh pada operasional, dengan demikian seharusnya atasan lebih peka dan teliti dalam mendeteksi adanya kendala pada peningkatan kinerja karyawan.

kesehatan karyawan, kurang mengingat sop yang ada, miss comunication, dan kurangnya equipment menjadi kendala dalam penerapan standar operasional prosedur untuk meningkatkan kinerja karyawan banquet section di The Zuri Hotel Pekanbaru.

PENUTUP

1. Kesimpulan

a. Pembukaan

Pada penerapan standar operasional prosedur, Banquet event order menjadi pedoman dalam mempersiapkan sebuah event. Persiapan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberi karyawan Food and Beverage Department khusus nya outlet Banquet yaitu, karyawan memiliki tugas untuk memeriksa Banquet event order yang terdiri dari kelengkapan, kebersihan serta kelayakan untuk penyusunan layout dan penggunaan seluruh equipmentop dikarenakan berisi

informasi mengenai sebuah event yang akan dipersiapkan.

b. Pengoperasian

Pada pengoperasian Banquet dalam suatu event, karyawan memiliki tugas yang beragam untuk mencapai keberhasilan dari penerapan standar operational procedure yang ada. Salah satu contohnya adalah waiter atau waitress yang harus standby disaat event sedang berlangsung, memberikan greetings kepada tamu, dan menunggu tamu apabila ada pertanyaan maupun permintaan.

c. Penutupan

Penutupan Banquet dengan berlandaskan penerapan dari standar operational procedure yaitu seluruh karyawan harus mengutamakan untuk menjaga kebersihan banquet store yang bertujuan untuk memudahkan pekerjaan staf banquet section dalam menggunakannya kembali, dan menjaga equipment dari kerusakan yang membuat equipment tidak layak digunakan lagi.

d. Kendala

Kendala yang dialami yaitu equipment yang kurang memadai apabila seluruh ruang meeting ada event di hari yang sama, lalu terjadinya miscommunication dan kesehatan karyawan juga dapat menjadi kendala yang dapat menyebabkan kurangnya fokus karyawan

2. Saran

1. Memperbaiki komunikasi antar staf Food and Beverage Department, menyempatkan untuk melakukan briefing dan

melakukan pembagian tugas yang jelas agar ter-handle-nya event dengan maksimal dan tidak membuat tamu lama menunggu.

2. Mengulangi training tentang standar operational procedure kepada semua staf terutama staf banquet setidaknya 3 bulan sekali agar lebih teliti dalam melaksanakan pelayanan.

3. Melakukan penambahan equipment terutama untuk banquet store pada hotel sehingga apabila terjadi banyak event dalam satu waktu semua peralatan dapat tercover dengan equipment yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfaro, A. (2019). Manajemen Banquet Dalam Menangani Event Wedding di Hotel Pangeran Beach Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*.
- Andayani, S. W., & Setyaningsih, R. (2021). Efektivitas Penggunaan Standar Operasional Prosedur Hiegiene Dan Sanitasi Pengolahan Makanan. *Science Tech: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*.
- Anggela, R., & Pramudia, H. (2019). Peranan Banquet Department Sebagai Faktor Pendukung Pelayanan Food and Beverage Service Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Residu*, 3(19), 177–182. www.rc-institut.id
- Arief, Abdul Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ayuastika, R., & Chair, I. M. (2020). Penerapan SOP Steward Pada Operasional Banquet Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan*

- Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- DJ, Y. R. (2019). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Shangrila Hotel Surabaya. *Jurnal Manajemen*.
- Ekotama, Suryono. 2015. *Pedom an Mudah Menyusun SOP* . PT. Buku Seru: Jakarta
- Hadinata, S. T., & Adriyanto, H. (2020). Tinjauan Penyimpanan Sistem FIFO Pada Bahan Hewani Yang Berdampaj Pada Proses Pengolahan Makanan Di Morrissey Di Hotel Jakarta. *Emerging Markets : Business and Management Studies Journal*.
- Hanisah, H., Yogha, S., & Rahmawati, Y. (2020). Pengetahuan Pengoperasian Kitchen Equipment Mahasiswa Prodi Pendidikan Tata Boga. *Media Pendidikan, Gizi, Dan Kuliner*.
- Hutagaol, N. A. D., Nababan, M. N. K., & Putra, R. S. (2019). Aplikasi Pemesanan Kamar Hotel Berbasis Android. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (Jusikom Prima)*.
- I Gede Agus Mertayasa. 2012. *Food And Beverage Service Operational-Job Preparation*. Yogyakarta.
- I Putu Hartawan. (2021). Pola Persebaran Hotel Resort Di Kawasan Ubud. *Jurnal Anala*.
- Insani. (2016). Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP. In *KajianPustaka.com*.
- Kadir, P. A., Anugrah, K., & Rahama, T. (2022). Kesipan Operasional Banquet Terhadap Perubahan KESIAPAN OPERASIONAL BANQUET TERHADAP PERUBAHAN BEO (Banquet Event Order) Di Aston Gorontalo Hotel & Villas. *Jurnal Darmawisata*.
- Kartini, K. (1996). Pengantar Metodeologi Riset Sosial. In *Mandar Maju*
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT. Garasindo.
- Marsum. 2001. *Banquet Table Manner dan Napkin Folding*. Yogyakarta.
- Mertayasa. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta.
- Ninemeier, J.D. & D.K. Hayes. (2006). *Hotel Operations Managment*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc
- Setyaningsih, R., & Andayani, S. W. (2020). Peningkatan higiene dan sanitasi melalui penerapan standard operating procedure (SOP). *Taman Vokasi*, 8(1).
- SK Menti Perhubungan No.Pm.10/Pw.301/Phb.77.
- Suwarsono. 2010. *Banquet Operation*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*.