
ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BANQUET WAITER DALAM MENYIAPKAN MEETING ROOM DI HOTEL LPP GARDEN YOGYAKARTA

Oleh

Sahlit Sugesti

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta, Indonesia

Email: sugestisahlit@gmail.com

Article History:

Received: 22-02-2025

Revised: 11-03-2025

Accepted: 25-03-2025

Keywords:

Standar

Operasional

Prosedur, Banquet

Waiter, Hotel LPP

Garden Yogyakarta

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan oleh Banquet Waiter dalam menyiapkan meeting room di Hotel LPP Garden Yogyakarta. Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman penting dalam operasional hotel guna menjamin kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional, khususnya dalam kegiatan penyiapan ruang pertemuan yang mendukung berbagai agenda tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Banquet Supervisor dan Banquet Waiter. Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa pelaksanaan SOP telah menjadi bagian penting dari rutinitas kerja staf Banquet, mulai dari pemeriksaan kelengkapan alat, penataan ruangan sesuai layout permintaan tamu, hingga pengecekan kesiapan teknis. Observasi langsung menunjukkan bahwa Banquet Waiter telah melaksanakan seluruh tahapan persiapan secara sistematis dan sesuai prosedur. Namun, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan fasilitas cadangan dan adanya permintaan mendadak dari tamu yang belum terantisipasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek sarana prasarana serta penguatan sistem komunikasi internal agar kualitas pelayanan dapat terus dijaga. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan kualitas pelayanan Banquet di industri perhotelan, khususnya dalam pengelolaan ruang pertemuan yang profesional dan efisien

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu penggerak utama pertumbuhan ekonomi daerah, termasuk di Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, sektor ini memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan tingkat hunian kamar (*occupancy rate*) hotel di Yogyakarta, yang mencapai rata-rata lebih dari 60% sepanjang tahun. Tingginya minat wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, terhadap destinasi Yogyakarta berdampak langsung pada pertumbuhan industri perhotelan yang semakin kompetitif. Dalam konteks industri perhotelan, keberhasilan operasional sebuah

hotel tidak hanya diukur dari layanan kamar atau restoran, tetapi juga dari kemampuannya dalam menyelenggarakan kegiatan MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*). Di tengah persaingan bisnis perhotelan yang semakin kompetitif, hotel tidak hanya dituntut untuk menyediakan akomodasi yang nyaman, tetapi juga layanan yang komprehensif, termasuk penyediaan ruang pertemuan dan pelayanan banquet yang profesional. Kemampuan hotel dalam menyelenggarakan event korporat, seminar, pelatihan, dan kegiatan resmi lainnya menjadi indikator penting dalam membangun citra dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks ini, layanan banquet memiliki posisi strategis dalam menunjang keberhasilan operasional hotel.

Hotel LPP Garden Yogyakarta sebagai hotel bisnis dan edukatif yang berlokasi strategis di kawasan akademik dan pemerintahan, sering digunakan sebagai lokasi penyelenggaraan rapat, seminar, *workshop*, dan pelatihan. Hal ini menjadikan bagian banquet sebagai salah satu unit kerja yang memiliki beban operasional tinggi, khususnya dalam penyiapan ruangan yang harus dilakukan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan permintaan tamu. Untuk menjamin pelayanan yang konsisten dan berkualitas, setiap hotel pada umumnya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam menjalankan setiap proses kerja. Menurut Tanke dalam Armani (2016), SOP merupakan "*written instructions that document a routine or repetitive activity followed by an organization*" yang bertujuan untuk menciptakan efisiensi, konsistensi, dan keselamatan kerja. Dalam bidang perhotelan, SOP membantu memastikan bahwa setiap pekerja memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan jelas sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam pelayanan.

Namun, pelaksanaan SOP di lapangan tidak selalu berjalan mulus. Beberapa studi menunjukkan bahwa penerapan SOP seringkali terhambat oleh sejumlah faktor seperti kurangnya pelatihan, ketidakseimbangan antara beban kerja dan jumlah staf, serta kendala komunikasi antarbagian (Barrows & Powers, 2009). Dalam konteks pelayanan banquet, terutama dalam menyiapkan meeting room, tantangan tersebut dapat berupa keterlambatan setup ruangan, ketidaksesuaian layout dengan permintaan klien, atau kelengkapan fasilitas yang belum tersedia secara optimal. Berdasarkan observasi awal di Hotel LPP Garden Yogyakarta, terlihat bahwa banquet waiter memiliki peran vital dalam menyiapkan ruang pertemuan sesuai SOP. Proses tersebut mencakup beberapa tahapan, antara lain menerima function sheet, mengatur meja dan kursi sesuai layout, menyiapkan peralatan pendukung seperti sound system, LCD projector, papan tulis, hingga memastikan ketersediaan air minum atau coffee break. Ketepatan dan kecepatan dalam setiap tahapan menjadi penentu utama kepuasan tamu.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan SOP oleh banquet waiter dalam menyiapkan meeting room di Hotel LPP Garden Yogyakarta. Penelitian ini akan menganalisis sejauh mana SOP telah dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan, kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Kajian ini penting dilakukan mengingat bahwa keberhasilan operasional banquet tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga pada efisiensi kerja dan citra profesional hotel secara keseluruhan.

LANDASAN TEORI

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Sailendra (2015:11) Standar operasional prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Dalam dunia perhotelan, SOP merupakan salah satu alat yang sangat penting untuk memastikan bahwa setiap prosedur operasional yang dilakukan oleh staf mengikuti standar yang telah ditetapkan, guna memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas kepada tamu. Menurut Tjipto Atmoko, (2015: 17) SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Menurut Armani. P (2016:36) secara spesifik fungsi Standar operasional prosedur (SOP) dapat digunakan sebagai alat ukur, alat pantau, dan sebagai alat latih. Standar operasional prosedur (SOP) ini umumnya dibuat dalam bentuk teks dokumen dan juga diagram alir. Fungsi SOP (Standar Operasional Prosedur) menurut Indah Puji (2015 :35) adalah:

- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim atau unit kerja.
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c. Mengetahui dengan jelas hambatanhambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

Menurut Mangkunegara (2017:109), pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. SOP yang diterapkan dengan baik dapat memberikan panduan yang jelas bagi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan dan meningkatkan efisiensi kerja. Menurut Sulastiyono (2017:88), SOP yang diterapkan dengan baik dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi kesalahan dalam pelayanan. Implementasi SOP dalam hotel bintang lima mencakup beberapa tahap, yaitu:

- a. Training dan sosialisasi SOP kepada karyawan baru maupun lama.
- b. Monitoring dan evaluasi oleh supervisor atau manajer terkait.
- c. Penyesuaian SOP jika ditemukan ketidaksesuaian dalam praktik di lapangan.

Menurut Tjiptono & Diana (2019: 152), keberhasilan pelaksanaan SOP di hotel sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Komitmen Manajemen
Manajemen harus konsisten dalam menegakkan aturan yang tertulis dalam SOP.
- b. Pemahaman dan Kedisiplinan Karyawan
Karyawan harus memahami SOP dan menjalankannya dengan disiplin.
- c. Koordinasi Antar Divisi
SOP di hotel harus diintegrasikan dengan divisi lain seperti housekeeping dan front office agar operasional berjalan lancar.
- d. Ketersediaan Fasilitas dan Peralatan
SOP yang baik harus didukung oleh fasilitas yang memadai, seperti alat kebersihan, peralatan banquet, dan sound system yang berfungsi dengan baik.

2. Banquet section

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2015:3), bagian banquet merupakan unit dalam divisi *Food and Beverage Service* yang bertugas memberikan layanan serta menjual makanan dan minuman dalam rangkaian kegiatan khusus di luar layanan restoran reguler.

Layanan ini diselenggarakan berdasarkan kesepakatan antara pihak hotel dan tamu, dan dapat dilaksanakan baik di area dalam hotel maupun di luar lokasi hotel. Sementara itu, Subroto (dalam Mahmudi, 2015:22) menjelaskan bahwa banquet adalah salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel yang berfungsi untuk memberikan layanan pelaksanaan berbagai jenis acara atau kegiatan tertentu (*event*).

3. Hubungan Kerja Banquet section dengan Departemen Lain

Adapun hubungan Banquet section dengan departemen lain menurut Marsum (2015;12) adalah sebagai berikut:

a. Kitchen Department

Hubungan Banquet Section dengan dapur adalah mengenai menu makanan dan minuman yang akan disajikan pada saat event.

b. Housekeeping Department

Departemen ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, keindahan dan kerapian ruangan yang ada di Banquet area tanpa melupakan tugas-tugas pokok, serta melakukan cleaner terhadap karpet yang digunakan.

c. Engineering Department

Departemen ini bertugas dalam hal pengadaan penerangan atau tata cahaya, air conditioner, tutup pasang partisi dan lain- lain menyangkut keperluan teknis lainnya.

d. Front office department

Hubungan banquet section dengan front office adalah membantu memberikan informasi dan menyediakan kamar untuk panitia maupun peserta yang mengadakan acara di banquet, khususnya acara-acara besar seperti pernikahan, seminar, gala dinner, dan lain-lain.

e. Florist

Berhubungan dengan pengadaan bunga yang di letakkan di area function room;

f. Sales and Marketing Department

Membantu dalam hal penjualan produk-produk Banquet dan juga membantu mempromosikan produk-produk tersebut guna meningkatkan pendapatan hotel;

g. Security Department

Membantu mengenai keamanan barang-barang penyelenggara acara. Agar suatu kegiatan di hotel khususnya meeting rooms dapat berjalan dengan lancar.

4. Meeting Room

Meeting menurut Kesrul (2018:8) menyatakan bahwa Suatu pertemuan atau persidangan yang diselenggarakan oleh sekelompok orang yang tergabung dalam asosiasi, perkumpulan, dan perserikatan dengan tujuan mengembangkan profesionalisme, peningkatan sumber daya manusia, menggalang kerja sama anggota dan pengurus, menyebar-luaskan informasi terbaru, publikasi, hubungan kemasyarakatan. Menurut www.wikipedia.com menyebutkan bahwa conference hall, conference room, atau meeting room adalah ruangan yang disediakan untuk kegiatan tunggal seperti konferensi bisnis, rapat, dan diskusi formal. Fasilitas ini biasanya tersedia di hotel besar atau pusat konvensi, dilengkapi dengan perabot seperti meja, proyektor, sistem suara dan pencahayaan. Menurut Falatehan, B. D. A., Galupamudia, N., & Prayoga, N. (2024;9), desain ruang meeting harus sesuai dengan jenis acara yang diadakan. Misalnya, untuk konferensi atau seminar besar, ruang meeting harus dilengkapi dengan kursi yang nyaman, meja yang cukup besar untuk peserta, serta fasilitas seperti proyektor dan sistem suara yang baik.

Hotel yang memiliki berbagai jenis ruang meeting dapat menawarkan fleksibilitas kepada klien dan memastikan bahwa mereka memiliki ruang yang sesuai dengan kebutuhan acara mereka.

5. Peran *Banquet Waiter* dalam Standar *Meeting Room*.

Banquet Waiter adalah petugas hotel yang memiliki tanggung jawab untuk melayani tamu selama berlangsungnya acara atau pertemuan yang diselenggarakan di ruang banquet atau *meeting room* (Walker, 2017: 390). Tanggung jawab utamanya mencakup memastikan kelancaran seluruh aspek layanan, mulai dari penyajian makanan dan minuman hingga penataan kembali ruangan setelah acara selesaimemiliki peran penting dalam memastikan kenyamanan tamu serta kelancaran acara di *meeting room*. Tugas utama mereka mencakup beberapa aspek berikut:

a. Persiapan Awal Ruangan

Menurut Sulastiyono (2017:165), tahap awal dalam pelayanan banquet dimulai dari pengecekan kesiapan ruangan yang akan digunakan. Banquet waiter bertanggung jawab memastikan ruangan dalam keadaan bersih, bebas dari sisa acara sebelumnya, dan siap digunakan untuk penataan sesuai permintaan tamu. Ini mencakup brifing dengan seluruh staf, pemeriksaan lampu, AC, kondisi lantai, dinding.

b. Mengatur Meja dan Kursi Sesuai Layout yang Diminta.

Banquet Waiter bertanggung jawab untuk menata meja dan kursi sesuai dengan susunan yang diinginkan oleh penyelenggara acara. Menurut Fauzzia & Pradana (2023;45), tata letak ruangan harus disesuaikan dengan jenis acara seperti *theater style*, *classroom style*, *U-shape*, dan *banquet style* agar menciptakan kenyamanan bagi peserta. Penataan ini harus memperhatikan aksesibilitas, sirkulasi udara, dan estetika ruangan.

c. Membantu Operasional Peralatan seperti Proyektor dan Mikrofon

Sebelum acara dimulai, Banquet Waiter harus memeriksa peralatan seperti LCD proyektor, layar, mikrofon, dan sistem suara agar semua berfungsi dengan baik. Berdasarkan Hotel & Catering Operations (Walker, 2019;312), pengecekan peralatan audiovisual termasuk dalam standar prosedur sebelum acara untuk memastikan tidak ada gangguan teknis saat berlangsungnya meeting atau konferensi.

d. Pelayanan Saat Acara

Banquet waiter juga berperan saat acara berlangsung. Pelayanan ini bersifat standby service, artinya waiter tetap berada di dekat ruangan untuk membantu bila ada kebutuhan mendadak. Menurut Sulastiyono (2017:172), pelayanan saat acara harus dilakukan dengan sikap profesional, sopan, cepat tanggap, dan tidak mengganggu jalannya acara

e. Menyediakan Makanan, Minuman, dan Coffee Break

Banquet Waiter harus menyiapkan dan menyajikan makanan serta minuman sesuai dengan kebutuhan acara, termasuk layanan coffee break. International Hotel Management & Operations (Kasavana & Brooks, 2018;245) menyebutkan bahwa penyusunan perlengkapan coffee break harus memperhatikan faktor higienis, kemudahan akses tamu, serta estetika dalam penataan meja makanan dan minuman.

f. Penutupan dan Evaluasi

Setelah acara selesai, tahap terakhir adalah penutupan ruangan dan evaluasi. Sulastiyono (2017:174) menekankan bahwa penutupan acara juga harus dilakukan

secara profesional, dengan dokumentasi dan pengecekan ulang terhadap seluruh properti. Tugas waiter di tahap ini meliputi Membersihkan ruangan dari sisa makanan dan kertas, Mengecek inventaris: jumlah kursi, meja, alat elektronik, Mengembalikan properti hotel ke tempat penyimpanan, Melaporkan hasil pelayanan dan catatan evaluasi ke atasan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2014:43) deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, dan suatu sistem. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menurut Hendryadi, (2019: 218) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami. Penempatan objek penelitian sangat penting dalam rangka mempertanggungjawabkan data yang diperoleh, obyek penelitian ini dilakukan di Hotel LPP Garden, berlokasi di Jalan. Perumnas No.1, Ambarukmo, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan purposive. Menurut Burhan Bungin (2008:53) Teknik purposive yaitu teknik mendapat sampel dengan memilih informan kunci yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data, serta lebih tepatnya ini dilakukan secara sengaja. Dalam penelitian ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan permasalahan secara mendalam dan juga dapat dipercaya untuk menjadi sumber data, memahami tentang bagaimana komunikasi antar karyawan berlangsung.

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Menurut Arikunto (2016: 199) Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Dalam melakukan wawancara ini peneliti menentukan, Banquet Manager informan utama untuk menggali informasi tentang mengelola SOP, kendala pelaksanaan, evaluasi rutin, dan standar pelayanan yang diterapkan dan Banquet Supervisor yang memahami penerapan teknis di lapangan, dan Banquet Waiter yang menggali pemahaman mereka tentang SOP serta kendala teknis yang dihadapi saat menyiapkan meeting room. Serta food & beverage manager sebagai informan pendukung yang kebijakan dan evaluasi penerapan SOP banquet di hotel. Selain wawancara dalam pengumpulan data Peneliti juga melakukan observasi secara langsung. Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2016: 203) mengemukakan bahwa, "observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan". Sugiyono (2016: 204) mengemukakan beberapa macam observasi yaitu "participant observation (observasi berperan serta) dan non participant observation, selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak

terstruktur. Dalam penelitian ini, observasi peneliti lakukan dalam pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Dalam hal ini peneliti mengobservasi Proses mempersiapkan *meeting room* oleh Banquet Waiter dan pelaksanaan SOP. Menurut Sugiyono (2016: 329) menyatakan bahwa, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang penulis perlukan dalam memperoleh data yang mendukung penelitian adalah arsip catatan, gambar, dan peristiwa sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti mengambil dokumen kegiatan persiapan *meeting room* dan SOP tertulis dan *checklist set-up meeting room*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

LPP Garden Hotel Yogyakarta memiliki beberapa fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu. Fasilitas yang ada antara lain, 76 kamar tamu terdiri dari: *Superior King Room, Deluxe King Room, Suite Room, Deluxe Premier King Room, Junior Suite Room, Deluxe Twin Room, Deluxe Premier Twin Room, dan Superior Twin Room*. Serta *café* dan restoran, *living space garden, scooter* dan sepeda, *free wifi access, pool, gym, mini zoo*, serta area parkir yang luas. LPP Garden Hotel juga memiliki fasilitas bisnis berupa satu unit *ballroom* dan lima unit *small meeting room*. *Ballroom* memiliki kapasitas hingga 300 orang, sementara setiap *small meeting room* dapat menampung hingga 70 orang.



Gambar 1 Small Meeting Room

Sumber: Data Primer, (2025)

Dari segi lokasi, LPP Garden Hotel sangat strategis karena hanya berjarak sekitar 8 menit dari pusat kota Yogyakarta. Di sekitar hotel terdapat berbagai fasilitas umum, seperti pusat perbelanjaan (*mall*), bioskop, perguruan tinggi, restoran dan *café* ternama, serta rumah sakit. Selain itu, banyak destinasi wisata populer di Yogyakarta yang mudah dan cepat diakses dari hotel ini. Hotel yang letaknya sangat strategis karena berada dipusat kota Yogyakarta ini memiliki beberapa jenis kamar dengan fasilitas yang beragam yaitu. Kedelapan jenis kamar ini memiliki penawaran fasilitas yang berbeda.

Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan SOP oleh Banquet Waiter dalam menyiapkan *meeting room* di LPP Garden Hotel Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi di lapangan,

peneliti memperoleh sejumlah temuan yang berkaitan dengan implementasi prosedur kerja tersebut. Proses wawancara dilakukan dengan dua narasumber yang memiliki peran strategis dalam operasional Banquet, yaitu Bapak Agma selaku Banquet Manager sekaligus Banquet Supervisor, serta Bapak Andra selaku Banquet Waiter.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap pihak Banquet Hotel LPP Garden Yogyakarta, proses pelaksanaan SOP dalam menyiapkan ruang meeting terdiri dari beberapa tahapan sistematis. Masing-masing tahapan berikut merupakan langkah penting yang mendukung efisiensi operasional dan kepuasan tamu:

a. Komunikasi awal dengan Sales

Langkah pertama dalam pelaksanaan SOP adalah melakukan komunikasi dengan tim sales untuk memastikan apakah event yang akan dilaksanakan telah memiliki dokumen BEO (Banquet Event Order) atau belum. BEO merupakan dokumen utama yang berisi detail seluruh kebutuhan acara, seperti waktu pelaksanaan, jumlah peserta, layout ruangan, serta permintaan khusus dari tamu. Kejelasan informasi pada tahap ini sangat penting untuk menghindari miskomunikasi dan menjamin persiapan dapat dilakukan secara tepat waktu dan sesuai permintaan tamu.

b. Briefing

Setelah BEO diterima, langkah berikutnya adalah melakukan briefing, yang dipimpin oleh supervisor banquet. Briefing ini mencakup pengecekan ulang terhadap BEO, pembagian tugas kepada masing-masing waiter, serta penjelasan mengenai set-up ruangan, jenis acara, dan perlengkapan yang diperlukan. Selain itu, pada tahap ini juga disampaikan jika terdapat kebutuhan khusus dari tamu, seperti alat presentasi, perubahan layout, atau permintaan khusus lainnya. Briefing menjadi sarana utama koordinasi internal tim agar setiap anggota memahami perannya masing-masing.

c. Persiapan Peralatan Meeting dan Equipment

Tahap ketiga adalah persiapan peralatan meeting dan equipment, yang mencakup pengambilan serta pengumpulan meja, table cloth (TC), kursi, serta berbagai amenities yang akan diletakkan di atas meja. Amenities tersebut antara lain air mineral, alat tulis (notepad dan pensil), permen, dan tissue. Seluruh perlengkapan ini harus disesuaikan dengan jumlah peserta yang tercantum dalam BEO. Penyiapan ini dilakukan berdasarkan checklist perlengkapan agar tidak terjadi kekurangan saat acara dimulai.

d. Set-up Meja Sesuai Layout BEO

Setelah perlengkapan dikumpulkan, waiter akan melakukan set-up meja sesuai dengan layout yang tertera di BEO. Namun, sebelum memulai set-up, waiter harus memastikan terlebih dahulu bahwa ruangan meeting telah dalam kondisi bersih. Jika belum, maka Banquet waiter harus membersihkan atau membongkar set-up sebelumnya untuk kemudian menggantinya dengan set-up yang baru sesuai permintaan tamu. Proses ini harus dilakukan secara efisien, terutama ketika waktu persiapan terbatas.

e. Set-up Amenities

Setelah meja dan kursi tertata rapi, waiter akan melakukan set-up amenities di atas meja. Penataan amenities dilakukan dengan rapi, simetris, dan memperhatikan kebersihan serta kenyamanan peserta. Peletakan air mineral, notepad, dan alat tulis harus seragam di setiap tempat duduk, guna menciptakan kesan profesional dan pelayanan prima yang menjadi standar hotel berbintang.

f. Set-up Buffet dan Registrasi

Tahap selanjutnya adalah melakukan set-up buffet untuk kebutuhan coffee break maupun lunch, serta menyiapkan area registrasi bagi tamu yang hadir. Penataan buffet dilakukan di area yang telah ditentukan dalam Banquet Event Order (BEO), biasanya terletak tidak jauh dari ruang meeting agar tetap mudah dijangkau namun tidak mengganggu jalannya acara. Untuk coffee break, meja buffet disiapkan dengan perlengkapan seperti termos kopi dan teh, tea cup, tea spoon, saucer serta aneka kue ringan atau snack yang disediakan oleh kitchen. Sementara untuk makan siang (lunch), buffet dilengkapi dengan cutleries, serving spoon, plate, food signage. Banquet waiter bertanggung jawab memastikan seluruh peralatan saji tersusun dengan rapi dan higienis, serta mematuhi standar penataan yang berlaku di hotel. Adapun area registrasi disiapkan di bagian depan ruang meeting, lengkap dengan meja dan kursi.

g. Pengecekan Ulang

Pengecekan ulang terhadap seluruh kesiapan ruang meeting. Pengecekan ini meliputi kelengkapan peralatan, kebersihan ruangan, pencahayaan, suhu ruangan, serta kesiapan teknis seperti microphone dan proyektor. Banquet Supervisor bersama tim waiter melakukan inspeksi menyeluruh guna memastikan tidak ada kekurangan atau kesalahan sebelum ruangan dinyatakan siap digunakan oleh tamu.

h. Pelayanan Saat Event Berlangsung

Meskipun fokus utama penelitian ini adalah pada proses persiapan meeting room, namun dalam praktiknya selama acara berlangsung, banquet waiter tetap berada dalam posisi standby di sekitar area meeting room maupun area buffet. Hasil observasi di Hotel LPP Garden Yogyakarta menunjukkan bahwa waiter tidak hanya bertugas dalam tahap persiapan, namun juga memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran jalannya acara secara langsung. Banquet waiter memantau ketersediaan makanan dan minuman pada area coffee break dan lunch buffet, melakukan refill apabila makanan mulai habis, serta menjaga kerapian dan kebersihan area saji. Selain itu banquet waiter juga membantu peserta meeting jika ada kebutuhan tambahan seperti permintaan air minum, bantuan teknis ringan, atau penyesuaian kursi dan meja.

i. Re-setup dan Clear-up Setelah Event Selesai

Jika acara berlanjut ke sesi berikutnya, banquet waiter melakukan re-setup dengan menata ulang meja, mengganti amenities, dan memastikan ruangan kembali siap digunakan. Setelah seluruh acara selesai, waiter melaksanakan clear-up, mencakup pembongkaran setup meeting room, pengumpulan peralatan, dan pembersihan ruangan. Selain itu, area buffet juga dibersihkan. Sisa makanan dikembalikan ke kitchen jika masih layak, sedangkan peralatan saji seperti plate, dan cutleries dikumpulkan dan dikirim ke bagian stewarding. Meja buffet dibersihkan dan perlengkapan dikembalikan ke tempat penyimpanan. Seluruh proses ini dilakukan agar area meeting dan buffet kembali rapi dan siap digunakan kembali sesuai standar hotel.

Dengan pelaksanaan SOP yang terstruktur sebagaimana tahapan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka seluruh aspek operasional dalam pelayanan banquet dapat berjalan dengan tertib, efisien, dan profesional. Penerapan SOP ini menjadi wujud nyata dari komitmen Hotel LPP Garden Yogyakarta dalam menjaga kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan tamu yang menggunakan fasilitas meeting room. Pelaksanaan SOP secara konsisten juga mencerminkan tanggung jawab hotel terhadap standar mutu layanan dan membangun kepercayaan tamu yang telah memilih layanan banquet hotel. Namun,

berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agma selaku Banquet Supervisor, terdapat kendala tertentu di lapangan yang membuat SOP tidak selalu dapat dilaksanakan secara maksimal, yaitu beberapa permintaan khusus dari tamu pada saat event yang ada di hotel sedang tinggi. Situasi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP sangat bergantung pada kondisi operasional harian dan dinamika permintaan tamu. Ketika jadwal acara padat atau permintaan khusus datang secara mendadak, tim banquet harus melakukan penyesuaian di luar prosedur standar. Meskipun demikian, staf tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan fleksibilitas dan profesionalisme, demi menjaga kepuasan tamu dan kelancaran acara. Pelaksanaan SOP *banquet waiter* dalam menyiapkan *meeting room* di Hotel LPP Garden Yogyakarta tidak lepas dari pengaruh beberapa faktor internal dan eksternal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, ditemukan sejumlah faktor utama yang menjadi kendala maupun pendukung dalam penerapan SOP. Faktor-faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Fasilitas dan Peralatan

Salah satu faktor yang memengaruhi pelaksanaan SOP adalah keterbatasan alat dan perlengkapan. Dalam beberapa kegiatan, banquet waiter menghadapi kendala seperti kekurangan table cloth (taplak meja), peralatan yang belum dibersihkan, atau belum tersedia karena masih digunakan dalam kegiatan sebelumnya. Hal ini membuat proses penataan ruangan tidak dapat dilakukan sepenuhnya sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan. Banquet Waiter harus melakukan penyesuaian di lapangan agar tetap dapat memenuhi kebutuhan tamu. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf banquet Hotel LPP Garden Yogyakarta, fasilitas dan perlengkapan yang tersedia pada dasarnya sudah mencukupi untuk pelaksanaan kegiatan dalam kondisi normal. Namun, dalam situasi tertentu seperti saat Tingkat event di hotel tinggi atau event berlangsung secara back to back, sering kali terjadi kekurangan peralatan.

b. Keterampilan dan pemahaman *Waiter*

Kualitas sumber daya manusia juga menjadi penentu penting dalam pelaksanaan SOP. Banquet waiter dituntut memiliki keterampilan teknis serta pemahaman yang menyeluruh terhadap SOP yang berlaku. Pemahaman ini mencakup urutan kerja, standar kebersihan, estetika penataan, hingga sikap pelayanan kepada tamu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agma selaku Manajer dan Banquet Supervisor Hotel LPP Garden Yogyakarta, seluruh waiter secara berkala diberikan pelatihan terkait penerapan SOP, terutama dalam menyiapkan ruang meeting. Pelatihan ini menjadi penting untuk memastikan bahwa setiap staf, baik yang sudah berpengalaman maupun yang masih junior atau sedang dalam masa training, memiliki pemahaman dan keterampilan yang seragam dalam menjalankan tugas.

c. Waktu Persiapan Terbatas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Andra selaku *banquet waiter*, pada dasarnya waktu yang disediakan oleh hotel untuk menyiapkan ruang *meeting* sudah tergolong cukup apabila tidak ada perubahan signifikan. Namun, kendala sering muncul ketika terdapat permintaan khusus dari tamu yang datang secara mendadak. Permintaan tersebut bisa berupa perubahan *layout*, penambahan fasilitas tertentu, atau kebutuhan khusus yang harus segera dipenuhi.

d. Permintaan Khusus Tamu

Adanya permintaan khusus dari tamu, seperti pengaturan tata ruang tertentu,

penyediaan makanan khusus, atau tambahan fasilitas teknis, dapat mempengaruhi penerapan SOP standar. Dalam kondisi ini, Banquet waiter harus mampu menyesuaikan prosedur tanpa mengurangi kualitas layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agma selaku Manajer dan Banquet Supervisor di Hotel LPP Garden Yogyakarta, permintaan khusus dari tamu justru menjadi salah satu faktor utama yang paling sering mempengaruhi proses penyiapan *meeting room*.

Salah satu tujuan utama dari penerapan SOP adalah meningkatkan efisiensi dalam proses kerja. SOP menjadi pedoman kerja yang jelas, sehingga seluruh staf mengetahui langkah-langkah yang harus dilakukan, urutan kerja, serta tanggung jawab masing-masing. Hal ini tidak hanya mempercepat proses penyiapan *meeting room*, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan kerja dan memperlancar koordinasi antar bagian. Hasil temuan semua hal tersebut menunjukkan bahwa fleksibilitas dan kesiapan tim *banquet* dalam menghadapi situasi tidak terduga sangatlah penting. Meskipun terdapat standar prosedur operasional, namun dalam praktiknya, tim dituntut untuk mampu menyesuaikan layanan dengan cepat dan tepat tanpa mengabaikan kualitas serta kepuasan tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh *banquet waiter* dalam menyiapkan *meeting room* di Hotel LPP Garden Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan SOP oleh *banquet waiter* dalam menyiapkan *meeting room* di Hotel LPP Garden Yogyakarta secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan konsisten. *Banquet Waiter* telah menjalankan seluruh tahapan kerja sesuai prosedur yang meliputi komunikasi awal dengan bagian sales, *briefing* tim, pengecekan *Banquet Event Order* (BEO), persiapan peralatan dan perlengkapan, *set-up meeting room* sesuai dengan *layout* permintaan tamu, *set-up buffet* hingga melakukan *clear up*. Hal ini menunjukkan bahwa *banquet waiter* memiliki pemahaman terhadap SOP yang berlaku dan mampu menerapkannya dalam praktik kerja sehari-hari untuk menjamin mutu pelayanan di *meeting room*.
2. Pelaksanaan SOP tidak terlepas dari tantangan dan kendala di lapangan. Salah satu faktor penghambat yang ditemukan adalah keterbatasan fasilitas dan peralatan, terutama ketika acara berlangsung secara beruntun (*back to back*) atau ketika *event* berlangsung dalam kondisi tingkat kunjungan tinggi. Kondisi ini menyebabkan beberapa kekurangan, seperti *table cloth* yang belum sempat diganti dari acara sebelumnya. Selain itu, adanya permintaan mendadak dari tamu yang berbeda dari *layout* awal juga menjadi tantangan bagi tim *banquet* dalam menyesuaikan *set-up* ruangan secara cepat. Namun demikian, pihak manajemen hotel melalui pengawasan dari *Banquet Supervisor* secara aktif memberikan pelatihan dan pembinaan kepada *waiter*, terutama bagi *junior* dan *trainee*, sehingga pelaksanaan SOP tetap dapat dijalankan secara profesional. Langkah ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan, kesiapan tim, dan kepuasan tamu.

Dengan demikian, pelaksanaan SOP oleh *Banquet Waiter* di Hotel LPP Garden Yogyakarta dapat dikatakan telah efektif dalam mendukung standar pelayanan *meeting room*. Meski begitu, perbaikan secara berkelanjutan tetap diperlukan guna mengatasi kendala operasional yang masih terjadi di lapangan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan bagi manajemen Hotel LPP Garden Yogyakarta:

1. Penambahan Peralatan dan Fasilitas Penunjang

Manajemen Hotel perlu melakukan evaluasi dan penambahan jumlah perlengkapan, terutama peralatan yang sering digunakan dalam pelaksanaan *event* secara beruntun, seperti taplak meja, kursi, dan meja cadangan. Ketersediaan perlengkapan yang memadai akan membantu kelancaran proses penataan *meeting room* tanpa harus melakukan penyesuaian di luar prosedur standar. Dengan demikian, kualitas tampilan ruangan dan standar pelayanan kepada tamu dapat tetap terjaga sesuai harapan.

2. Pelatihan Berkala bagi Seluruh Tim *Banquet*

Pelatihan rutin mengenai SOP, standar pelayanan, serta penanganan permintaan khusus tamu perlu terus dilaksanakan, tidak hanya untuk staf baru, tetapi juga untuk seluruh tim secara berkala. Pelatihan ini penting untuk menjaga konsistensi kualitas layanan dan memperkuat keterampilan teknis serta hubungan komunikasi kerja antar staf *banquet* yang efektif.

3. Manajemen Hotel disarankan untuk membangun dan menjaga hubungan kerja sama yang baik dengan lembaga pendidikan atau sekolah perhotelan. Kerja sama ini penting untuk memastikan tersedianya sumber daya manusia tambahan, terutama tenaga kerja casual, yang dapat membantu operasional hotel pada saat tingkat *event* sedang tinggi. Sehingga hotel dapat memperoleh tenaga kerja yang telah memiliki dasar keterampilan perhotelan, sehingga dapat mempercepat proses adaptasi dan menjaga kualitas pelayanan kepada tamu tetap optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- [2] Armani, P. (2016). *Langkah-langkah efektif menyusun SOP*. Huta Publisher.
- [3] Atmoko. Tjipto 2015. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah* Skripsi Unpad. Jakarta.
- [4] Agus Mertayasa, I Gede, (2015). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Diterbitkan atas kerjasama penerbit Andi, dan Universitas Dhyana Pura (Undhira) Bali.
- [5] Bungin & Burhan. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- [6] Barus, A. B., SITORUS, S., & Nababan, F. E. N. (2024). Penanganan Hygiene Sanitasi Dalam Menyediakan Peralatan Makan Dan Minum Serta Perlengkapan Banquet Di Hotel Emerald Garden Internasional Medan. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*,
- [7] Falatehan, B. D. A., Galupamudia, N., & Prayoga, N. (2024). PERANCANGAN GEDUNG MICE DENGAN KONSEP ARSITEKTUR HIJAU.
- [8] Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). Prosedur Pelayanan Banquet Waiter dalam Menangani Tamu Event di Hotel Aston Pasteur Bandung. *Jurnal Perhotelan dan*

Pariwisata,

- [9] Hendryadi, H., Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: LPMP Imperium.
- [10] https://en.wikipedia.org/wiki/Conference_hall?utm_source=chatgpt.com
- [11] Indah Puji Hartatik. 2015. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta : Laksana.
- [12] Kesrul, M.2018. *Meeting Incentive Trip, Conference, Exhibition*. Jakarta: Graha Ilmu.
- [13] Kusuma, D. (2019). *Service Excellence dalam Industri Perhotelan*. Andi,
- [14] Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2018). *International Hotel Management & Operations* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- [15] Mahmudi. (2015). *Manajemen Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: ANDI.
- [16] Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- [17] Marsum, W. A. (2015). *Restoran dan segala permasalahannya*. Andi Offset
- [18] Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor. PT. Ghalia Indonesia.
- [19] Purnama, H. (2020). *Hotel and Hospitality Management*. Salemba,
- [20] Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta
- [21] Sugiharto, R. (2018). *Meeting Room Management*. Pustaka Mandiri,
- [22] Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, CV. Alfabeta, Bandung.
- [23] Sulastiyono. (2017). *Manajemen Operasional Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- [24] Tjiptono, F. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Andi,
- [25] Tjiptono, F. & Diana, A. (2019). *Service Management - Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- [26] Walker, J. R. (2019). *Hotel & Catering Operations* (4th ed.). Boston: Pearson

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN