

**PENERAPAN SOP STEWARD PADA OPERASIONAL BANQUET DI
HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah
Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan*



Oleh:

RANY AYUASTIKA

NIM: 15135145

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PENERAPAN SOP STEWARD PADA OPERASIONAL BANQUET DI
HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA

Nama : Rany Ayuastika
Nim/BP : 15135145/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

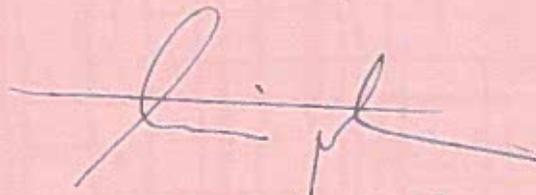
Padang, November 2019

Disetujui Oleh:



Dra. Ira Meirna Chair, M.Pd
NIP.19620530 198803 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



H. Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP.19761223 199803 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi program studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Nama : Rany Ayuastika
Judul : Penerapan SOP *Steward* Pada Operasional *Banquet* di Hotel Le Meridien Jakarta
Nim/BP : 15135145/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda
Tangan		
Ketua	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	1. 
Anggota	: Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si	2. 
	: Lise Asnur, M.Pd	3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rany Ayuastika
NIM/TM : 15135145/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Penerapan SOP *Steward* Pada Operasional *Banquet* di Hotel Le Meridien Jakarta” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Trisna Putra, SS, M. Sc
NIP. 19761223 199803 1 001

Saya yang menyatakan,



Rany Ayuastika
NIM. 15135145

ABSTRAK

Rany Ayuastika, 2019 : Penerapan SOP *Steward* Pada Operasional *Banquet* Di Hotel Le Meridien Jakarta

Penelitian ini berawal dari hasil pengalaman lapangan industri 2 beserta hasil observasi pra penelitian terhadap SOP *steward* pada operasional *banquet* di hotel Le Meridien Jakarta seperti: penyimpanan peralatan *banquet* yang tidak disimpan pada tempatnya, banyaknya peralatan *banquet* yang tercampur dengan *venue* lain contohnya *cutleries*, *chinaware*, dan *glassware*, *steward* tidak pernah membersihkan mesin *diswashing* di beberapa area *banquet*, *kurang staff steward* pada saat jam *coffe break* sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan piring dan gelas kotor. Berdasarkan permasalahan diatas penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui teknik kerja *steward* pada operasional *banquet* di hotel Le Meridien Jakarta. (2) mengetahui *procedural* kerja *steward* pada operasional *banquet* di Hotel Le Meridien Jakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* data kualitatif menggunakan. Penelitian ini di laksanakan di Hotel Le Meridien Jakarta yang beralamatkan di jalan Jendral Sudirman kav 18-20 Jakarta Pusat pada bulan juli-agustus. Informan atau sumber data adalah *supervisor steward*, *leader steward*, dan *staff steward* sebanyak 2 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis dengan teknik analisis data model Miles dan Huberman dengan melakukan tiga tahapan yaitu: reduksi data, *display* data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara umum penerapan SOP *steward* pada operasional *banquet* di Hotel Le Meridien Jakarta sudah diterapkan dengan baik karena *steward* sudah paham dengan setiap tugas yang dilakukannya dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kata Kunci : Penerapan SOP, Teknik kerja *steward*, *Procedural* kerja *steward*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan SOP *Steward* Pada Operasional *Banquet* Di Hotel Le Meridien Jakarta”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra. SS., M.Sc., selaku ketua Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
3. Ibu Dra. Ira Meirina., M.Pd selaku Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Kasmita, S.Pd, M.Si dan Lise Asnur, M.Pd selaku tim pengujian skripsi yang akan memberikan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh *staff* pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

6. Ibu Marcelline Susantio selaku *Human Resources Manager* Hotel Le Meridien Jakarta.
7. Bapak dan Ibu Karyawan dan Karyawati Hotel Le Meridien Jakarta.
8. Kepada Mama, Papa dan adek yang telah memberi dukungan, bantuan, semangat dan doa yang luar biasa kepada penulis dari awal penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar untuk mendapatkan gelar S.ST.
9. Kepada sahabat-sahabat pertama penulis yaitu, Randanisya Tera Finora, Marissa S.ST., Septi Putri Rahmi, Rahayu Kartika Putri, Sri Yuningsih S.ST., dan Eka Mila Sari S.ST., yang juga telah memberikan semangat, dukungan dan bantuan kepada penulis.
10. Kepada Oppa Sp (Achmad Sarifudin) yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian di Hotel Le Meridien Jakarta.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Fokus Masalah	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Peneltian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	12
1. Penerapan	12
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Steward	12
3. Operasional Banquet	27
B. Kerangka Konseptual	28
C. Pertanyaan Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian	30
C. Definisi Operasional variabel penelitian	31
D. Informan Penelitian	31
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	32
F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	39
1. Temuan Umum	39
2. Temuan Khusus	44
B. Pembahasan	54

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	58
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Persiapan	15
2. Prosedur Operasi Mesin Pencuci Piring	16
3. Menangani Piring Bersih	17
4. Kisi – kisi Instrumen Penelitian	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Salah satu Mesin <i>dishwashing</i> di area <i>banquet</i> yang rusak	6
Gambar 2. Piring dan gelas yang menumpuk tidak dicuci segera	7
Gambar 3. Kerangka Konseptual	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	62
Lampiran 2. Hasil Wawancara	64
Lampiran 3. Dokumentasi	74
Lampiran 4. Kartu Konsultasi	82
Lampiran 5. Surat Izin Prapenelitian	83
Lampiran 7 Surat Izin Peneltian.....	84
Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian	85

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu industri penghasil barang dan jasa. Industri pariwisata tidak dapat lepas dari suatu rencana perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan. Selama perjalanan tersebut wisatawan membutuhkan pelayanan berupa usaha pariwisata untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata RI No. 18 Tahun 2016, Usaha pariwisata meliputi bidang usaha: (1) Daya tarik wisata, (2) Kawasan pariwisata, (3) Jasa transportasi wisata, (4) Jasa perjalanan wisata, (5) Jasa makan dan minuman, (6) Penyediaan akomodasi, (7) Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi (8) Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran, (9) Jasa informasi pariwisata, (10) Jasa konsultan pariwisata, (11) Jasa pramuwisata, (12) Wisata tirta, dan (13) Spa.

Salah satu bidang usaha pariwisata adalah bidang usaha penyediaan akomodasi yang termasuk kedalamnya hotel. Menurut Chair dan Heru (2017: 1),

“Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya”.

Di Ibukota Jakarta banyak tempat yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang disebut hotel. Berbagai macam tipe hotel, fasilitas dan jenis pelayanan, salah satu yang cukup memenuhi segala kebutuhan tamu adalah hotel berbintang lima.

Keunggulan hotel bintang lima dibandingkan dengan hotel lain di Kota Jakarta yaitu pelayanan dan fasilitas yang lengkap, salah satunya Hotel Le Meridien yang terletak di pusat kota Jakarta yang berjarak 50 menit dari Bandara Soekarno Hatta, sementara pusat perbelanjaan seperti Plaza Indonesia dan Grand Indonesia dapat ditempuh 15 menit berkendara dari hotel. Dengan berbagai Fasilitas hotel yaitu ruang pertemuan, *spa&health club*, *Le Royal Club Floor*, *Lebanese Restaurant*, *Swimming Pool* dan lain-lain yang memenuhi standar hotel bintang lima.

Hotel Le Meridien Jakarta memiliki 11 *department*, adapun *department* itu adalah *front office department* bagian yang melayani tamu *check in/out* dan merupakan pusat informasi tamu hotel. *Housekeeping department* bagian yang bertanggung jawab mengelola kebersihan kamar hotel yang di tempati oleh tamu. *Sales and marketing department* bagian yang bertanggung jawab untuk membantu pelaksanaan aktifitas perusahaan untuk menciptakan informasi tentang perusahaan dan berusaha meningkatkan dan menyebarkan hasil produksinya sesuai dengan permintaan masyarakat pada saat ini dan akan mendatang. *Human resources department* bagian yang bertanggung jawab menangani kebutuhan para karyawan agar seimbang dengan kebutuhan hotel. *Engineering department* bagian yang bertanggung jawab dalam menjaga seluruh mesin yang digunakan di hotel Le Meridien Jakarta. *Health, Hygiene & Safety department* bagian yang bertanggung jawab dalam hal kebersihan, keindahan, dan kenyamanan lingkungan di area *spa*, termasuk ruang perawatan, ruang relaksasi, dan ruang loker. *Accounting*

department bagian yang bertanggung jawab atas masalah administrasi di hotel. *Marketing department* adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan. *Purchasing department* bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan baik peralatan, bahan-bahan, dan lain-lain. *Security department* adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap. *Food and Beverage Department* adalah bagian yang bertugas dalam menyediakan dan melayani pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar. Salah satu operasional yang menjalankan *Food and Beverage Department* adalah *banquet*.

Banquet merupakan *outlet Food and Beverage Department* yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan makan yang di selenggarakan di hotel, baik itu diselenggarakan oleh pihak hotel itu sendiri maupun oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan di hotel tersebut.

Menurut pendapat Heru Riyadi (2015:180) *Banquet* adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tapi mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara. Dalam operasional ini *banquet* juga di bantu oleh *steward*.

Steward sebagai *section* yang bertugas dan bertanggung jawab langsung terhadap peralatan-peralatan yang digunakan di *F&B department*, dituntut untuk bekerja teliti dan hati-hati baik pada saat proses pencucian hingga proses penyimpanan peralatan, peralatan itu haruslah berada dalam kondisi yang lebih baik dengan sangat memperhatikan *hygiene* dan sanitasi, oleh karena itu pentingnya fungsi dan peran *steward* serta peralatan-peralatan yang menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawabnya. Setiap barang dikelompokkan menurut jenisnya agar semua outlet, restoran maupun dapur bisa mengakses barang-barang tersebut kapanpun dibutuhkan. Dalam hal ini *steward* juga memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah dokumen yang berisi tentang prosedur kerja secara sistematis yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu. Prosedur ini harus benar-benar ditaati agar memperoleh hasil maksimal dengan kerja seefektif mungkin. SOP juga berguna supaya tidak ada yang bekerja di luar sistem.

Dalam bidang bisnis, khususnya bisnis perindustrian, istilah Standar Operasional Prosedur sudah tidak asing lagi. SOP dijadikan sebuah patokan atau pedoman dalam bekerja sesuai dengan tata kerja, prosedur, dan sistem kerja dalam sebuah perusahaan. Selain itu SOP juga dijadikan acuan bekerja sesuai dengan alat penilaian kinerja pegawai. Menurut Tjipto Atmoko(2011), Standar Operasional Prosedur adalah acuan atau pedoman yang digunakan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kerja

instansi berdasarkan oleh indikator teknik kerja, *procedural*, dan *administrative* sesuai dengan sistem kerja pada unit yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan selama melakukan pengalaman lapangan industri (PLI) di Le Meridien Hotel Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2018 - 6 Februari 2019 penulis melihat adanya masalah yang ditinjau dari indikator teknik kerja *steward* pertama, dimana sering terjadinya penyimpanan peralatan yang tidak disimpan pada tempatnya sehingga sulit dicari saat digunakan pada saat *event-event* besar berlangsung, yang membuat semua staff *steward* maupun *staff banquet* kewalahan mencari peralatan yang disimpan oleh *steward*, sehingga memperlambat pekerjaan *staff banquet*, penyebab dari masalah ini karena pada saat selesai di cuci *staff steward* meletakkan peralatan *banquet* di sembarang tempat, seharusnya di dorong menggunakan troli dan di letakkan ke dalam *store banquet*. Selanjutnya banyaknya peralatan *banquet* yang tercampur dengan *venue* lain, contohnya *cutleries*, *chinawere*, dan *glasswere*, hal ini menyebabkan *banquet* operasional kekurangan peralatan dan menghambat jalannya operasional karena *staff banquet* harus meminjam peralatan seperti *cutleries*, *chinawere* dan *glasswere* ke *venue* lain, penyebabnya pada saat proses pencucian *cutleries*, *chinawere* dan *glasswere* oleh *staff steward* tidak dipisahkan antara punya *banquet* dan *venue* lain sehingga pada saat selesai di cuci semua tercampur. Selanjutnya ditinjau dari indikator yang kedua yaitu *procedural* kerja *steward* yaitu, kerusakan mesin *diswashing* di beberapa area *banquet* membuat operasional *banquet* terhambat, karena itu menyebabkan banyaknya

piring kotor dan gelas kotor akibat kerusakan mesin dan *steward* suka mengabaikan kerusakan mesin *diswashing* itu padahal akan berdampak buruk pada jalannya operasional *banquet*, penyebabnya pada saat pergantian *shift staff steward* tidak memberitahukan kepada *shift* berikutnya untuk membersihkan mesin *diswashing* dan pada saat acara selesai *staff steward* tidak pernah memastikan mesin sehingga mesin mudah rusak, dapat terlihat dari gambar 1.



Gambar 1. Salah satu mesin *diswashing* di area *banquet* yang rusak
Sumber: dokumentasi penelitian 2019

Selanjutnya *staff steward* tidak pernah *standby* di area *banquet* pada saat jam *coffee break*, sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan piring dan gelas kotor yang membuat area *banquet* berantakan karena lalainya *steward* dalam melaksanakan pekerjaannya, akibat dari *staff steward* tidak *standby staff*

banquet terpaksa mencuci peralatan seperti gelas dan piring, penyebab permasalahan ini yaitu karena keterbatasan *staff steward* di area *banquet* sehingga sangat sulit dicari ketika di butuhkan oleh *staff banquet*, dapat terlihat dari gambar 2.



Gambar 2. Piring dan gelas yang menumpuk tidak di cuci segera
Sumber: Dokumentasi Penelitian 2019

Apabila permasalahan ini terus menerus terjadi *staff banquet* akan meminta pembelian *cutleries*, *chinawere*, dan *glasswere* yang baru karena pada saat ada *event* besar semua peralatan *banquet* ada di *venue* lain dan pembelian peralatan yang baru membutuhkan *budget* yang sangat besar, selanjutnya hotel akan sering membayar teknisi spesialis dari luar untuk perbaikan mesin *diswashing* yang sering rusak, belum lagi harus membeli *sparepart* mesin yang sangat mahal dan itu juga memerlukan *budget* yang sangat besar.

Apabila pekerjaan *steward* tidak sesuai dengan SOP yang diterapkan secara terus menerus maka akan berdampak buruk untuk hotel terutama pada operasional *banquet*, seperti terlihat pada gambar 2, piring dan gelas yang menumpuk tidak dicuci segera padahal *banquet* memerlukan untuk operasional, hal ini membuat pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien sehingga menyebabkan tamu *complaint* dan berdampak buruk bagi citra hotel yang menyebabkan tamu tidak berminat untuk menyelenggarakan *meeting* atau *event* lainnya yang berhubungan dengan *banquet* di hotel Le Meridien Jakarta jika hal ini terus menerus terjadi maka akan menyebabkan pendapatan hotel menurun, dan kalau SOP itu diterapkan akan berdampak baik bagi Hotel Le Meridien Jakarta dampak baiknya yaitu pendapatan Hotel akan meningkat.

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *steward* Hotel Le Meridien Jakarta sudah menerapkan SOP dalam melaksanakan tugasnya, adanya penelitian ini akan berdampak baik bagi citra hotel Le Meridien Jakarta, oleh karena itu peneliti menawarkan solusi kepada semua pihak yang membutuhkan tentang **“PENERAPAN SOP STEWARD PADA OPERASIONAL BANQUET DI HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada pihak hotel untuk lebih memperhatikan kerja *steward* apakah sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan supaya berdampak baik bagi citra hotel.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah di Hotel Le Meridien Jakarta mengenai penerapan operasional *steward* pada operasional *banquet*:

1. Penyimpanan peralatan *banquet* yang tidak disimpan pada tempatnya.
2. Banyaknya peralatan *banquet* yang tercampur dengan *venue* lain, contohnya *cutleries, chinawere, dan glassware*.
3. *Steward* tidak pernah membersihkan mesin *diswashing* di beberapa area *banquet* sehingga membuat operasional *banquet* terhambat akibat lalainya *steward*.
4. Kurangnya staff *steward* di *banquet* pada saat jam *coffee break*, sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan piring dan gelas kotor.

C. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini akan difokuskan pada penerapan SOP (teknik kerja, dan *procedural* kerja) *steward* khususnya pada operasional *banquet* dalam melaksanakan tugasnya.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan SOP *steward* melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang *steward* pada operasional *banquet* ditinjau dari indikator teknik kerja *steward* dan *procedural* kerja *steward*.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan SOP *steward* pada operasional *banquet* dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui teknik kerja *steward* pada operasional *banquet* di Hotel Le Meridien Jakarta.
- b. Mengetahui *procedural* kerja *steward* pada operasional *banquet* di Hotel Le Meridien Jakarta.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Industri (Hotel)

Diharapkan sebagai bahan acuan untuk melakukan langkah langkah evaluasi pada penerapan *SOP steward* dan mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan pada operasional *banquet* di industri hotel dalam upaya meningkatkan pelayanan di *banquet* operasional.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Prodi D4 Manajemen Perhotelan

Diharapkan akan menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta sebagai referensi pemikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut dan mengetahui bagaimana penerapan *SOP steward* pada operasional *banquet*.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai tentang SOP *steward* khususnya bagi mahasiswa yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.

4. Bagi Penulis

Diharapkan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang dimiliki, yang telah didapat di bangku perkuliahan supaya menambah ilmu dan wawasan dan salah satu syarat mendapat gelar sarjana sains terapan.