

Implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Penyelenggaraan *Meeting* di Hotel Bintang Empat Padang : Sebuah Studi Kualitatif

Patricia Novira¹ , Hendri Azwar²

Universitas Negeri Padang, Indonesia

Korespondensi penulis: patricianovira83@gmail.com^{1,2}

Abstract. *The writing of this thesis aims to find out the implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) for Organizing Meetings in Padang Four Star Hotels. The approach used in this research is descriptive qualitative. Observation, interviews, and documentation are used for the data collection process. There are 4 respondents from banquet employees, and 3 respondents from guests who have used meeting services at Hotel Bintang Empat Padang. By listening and transcribing and using NVivo software to analyze the data. The results of the research obtained that the implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) for Organizing Meetings at the Four Star Hotel Padang has not been optimal. seen from the role of event technicians (engineering), officers, supervisors, and banquet managers who have not fully implemented properly according to the Standard Operating Procedure (SOP) that has been set. Companies can consider conducting training and periodic evaluation and supervision to ensure that all banquet employees have adequate knowledge of the Standard Operating Procedure (SOP).*

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), Meeting Organization.*

Abstrak. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Penyelenggaraan *Meeting* di Hotel Bintang Empat Padang. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk proses pengumpulan data. Terdapat 4 orang responden dari karyawan banquet, dan 3 orang responden dari tamu yang telah menggunakan layanan *meeting* di Hotel Bintang Empat Padang. Dengan mendengarkan dan mentransipkan serta menggunakan *software* NVivo untuk menganalisis data. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Penyelenggaraan *Meeting* di Hotel Bintang Empat Padang belum optimal. terlihat dari peran teknisi acara (*engineering*), petugas, *supervisor*, dan *manager banquet* yang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. Perusahaan dapat mempertimbangkan mengadakan pelatihan dan evaluasi serta pengawasan berkala untuk memastikan bahwa seluruh karyawan *banquet* memiliki pengetahuan yang memadai tentang *Standard Operating Procedure* (SOP).

Kata kunci: *Standard Operating Procedure* (SOP), Penyelenggaraan *Meeting*.

1. LATAR BELAKANG

Perhotelan berbentuk bangunan, lambang, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang diberikan kepada masyarakat umum, baik yang menginap di hotel maupun yang hanya menggunakan fasilitas hotel. Seiring dengan berkembangnya industri perhotelan yang ditandai dengan meningkatnya jumlah hotel baru, menunjukkan kemajuan ekonomi suatu negara dalam sektor pariwisata. Dalam industri perhotelan ini berbagai layanan ditawarkan, seperti kamar, makanan, dan minuman, serta *meeting room* (Maulanasari & Asshofi, 2021).

Meeting room merupakan fasilitas penting dalam industri perhotelan yang digunakan untuk rapat, pertemuan, dan perjamuan (Milanda & Ferdian, 2023). Agar acara dapat berjalan lancar, diperlukan fasilitas yang memadai serta penerapan *Standard Operating Procedure*

(SOP), yang berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan kegiatan operasional berjalan efektif, konsisten, dan sistematis. Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) membantu mencegah penyimpangan dalam pelaksanaan kerja dan memastikan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Arief & Sunaryo, 2020).

Hotel yang menjadi *venue* penyelenggaraan *meeting* di kota Padang merupakan hotel bintang empat (****). Hotel ini memiliki sarana lengkap, yang cocok untuk acara nasional dan internasional. Hotel ini juga dapat digunakan untuk acara pernikahan, rapat bisnis, dan berbagai kegiatan lainnya. Selain memiliki banyak fasilitas, hotel ini dapat dijadikan sebagai pilihan terbaik untuk berbagai jenis acara di kota Padang, membuatnya menjadi pilihan favorit para penyelenggara acara.

Meskipun hotel bintang empat sering digunakan untuk mengadakan *meeting*, masih ada beberapa masalah yang terjadi saat pelaksanaannya. Beberapa masalah tersebut termasuk jaringan wifi yang bagus, AC yang kurang dingin, dan kurangnya cahaya di ruang *meeting*. Berdasarkan pengalaman penulis magang, masalah ini terjadi karena banyaknya peserta yang hadir, yang meningkatkan beban pada fasilitas seperti AC dan jaringan wifi. Selain itu, terdapat masalah dengan pelaksanaan *meeting* karena pelayanan petugas *banquet* yang kurang optimal. Berdasarkan pengamatan langsung, permasalahan ini terjadi karena kurangnya ketanggapan terhadap panggilan tamu, sehingga menyebabkan tamu merasa kurang nyaman dan kurang puas.

Selama *meeting* berlangsung, masalah selanjutnya adalah keterlambatan penyajian *coffee break* kepada tamu karena produksi *pastry* yang memakan waktu lama. Selain itu, masalah teknis seperti mikrofon yang kehabisan baterai di tengah presentasi dan *proyektor* yang menampilkan gambar yang kurang jelas, membuat peserta sulit untuk memahami materi presentasi. Pengalaman penulis magang di hotel tersebut menunjukkan bahwa tamu menyampaikan keluhan tentang fasilitas yang kurang memadai dan pelayanan yang tidak sesuai ekspektasi dari petugas *banquet*. Permasalahan selanjutnya meliputi aroma ruang *meeting* yang kurang sedap akibat ketidaktelitian karyawan dalam melakukan pemeriksaan kondisi ruangan yang jarang digunakan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Penyelenggaraan *Meeting* di Hotel Bintang Empat Padang: Sebuah Studi Kualitatif”.

2. KAJIAN TEORITIS

Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman yang dirancang untuk memastikan bahwa pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau pekerjaan berjalan lancar (Mantolas, dkk., 2022). Tujuan *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah untuk menjamin bahwa kegiatan operasional berjalan dengan efektif, konsisten, dan sistematis, sekaligus mencegah kegagalan dalam pelaksanaan kerja.

Standrd Operating Procedure (SOP) Penyelenggaraan Meeting

Menurut Goodman Raymod (2003) dan (Wibowo, 2009 dalam Chandra, 2019), *Standard Operating Procedure (SOP)* untuk penyelenggaraan *meeting* terdiri dari tiga bagian: pra pelaksanaan acara, pelaksanaan acara, dan setelah pelaksanaan acara.

Standard Operating Procedure (SOP) Penyelenggaraan Meeting di Hotel Bintang Empat Padang

Berdasarkan kebijakan Hotel Indonesia Group, yang menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP)* penyelenggaraan *meeting* di hotel bintang empat padang meliputi : penataan ruangan dan meja, peran *supervisor banquet* saat kedatangan tamu, peran teknisi acara, peran petugas *banquet* saat kedatangan tamu, *supervisor banquet briefing* petugas satu jam sebelum *meeting*, memberikan *signage* untuk *delegasi meeting*, peran *supervisor banquet* selama *meeting*, tugas *waiters* yang akan diselesaikan selama istirahat setelah *coffee break and lunch*, tugas *supervisor banquet* pada akhir *meeting*, dan peran *manager banquet* pada hari acara tamu VIP.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. populasi dalam penelitian ini adalah 4 karyawan *banquet* dan 3 tamu yang telah menggunakan layanan *meeting* di Hotel Bintang Empat Padang. Pemilihan informan penelitian ini dilakukan secara purposive sampling untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan mendengarkan dan mentranskrip serta menggunakan *software NVivo*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Terdapat sepuluh *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelenggaraan *meeting* di Hotel Bintang Empat Padang. Indikator-indikator ini berfungsi sebagai parameter untuk mengukur keberhasilan dan kelancaran acara. *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut terdiri dari:

1. Penataan Ruang dan Meja

Observasi menunjukkan bahwa penataan ruangan dan meja oleh petugas *banquet* telah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelenggaraan *meeting*. Persiapan meliputi penyediaan *memopad*, alat tulis, air mineral, dan permen minimal satu jam sebelum acara. Penempatan meja pendaftaran dan area kopi disesuaikan dengan rincian acara. Hasil wawancara menyebutkan bahwa dalam penataan ruangan dan meja petugas *banquet* sudah mempersiapkan sesuai dengan *Banquet Event Order* (BEO). Berikut kutipan wawancara dari ketujuh informan yang menyatakan hal yang sama mengenai fasilitas *meeting*:

“.....fasilitasnya ada infokus, layar, mineral *water*, permen, *notepad*, pensil, *coffe and tea* dan *snanck*.” (informan A-01)

Hasil observasi dan wawancara mengenai penataan ruangan dan meja di Hotel Bintang Empat Kota Padang sudah terlaksana dengan baik, hal ini disebabkan tidak ada keluhan mengenai penataan ruangan dan meja.

2. Peran *Supervisor Banquet* saat Kedatangan Tamu

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, ditemukan bahwa sebelum kedatangan tamu *manager banquet* sudah menjelaskan teknis acara kepada *supervisor banquet* sebagai rangkaian acara. Selain itu *supervisor banquet* sudah memeriksa tempat dan *signage* acara minimal satu jam sebelum acara. Dan *supervisor banquet* juga sudah *stand by* di ruang *meeting* 15 menit sebelum kedatangan tamu. Hasil wawancara dengan karyawan *banquet* menyebutkan bahwa *supervisor banquet* memastikan dan mengkoordinasikan persiapan ruangan serta kelengkapan lainnya. Hal ini seperti yang dijelaskan pada kutipan berikut:

“.....pas hari H, kita atur persiapan ruangan sama *set up*. *Coffee and tea* juga harus ada. *Supervisor* ngecek semuanya.....” (informan A-01)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa tugas *supervisor banquet* pada saat kedatangan tamu telah terlaksana dengan baik. Pelaksanaan tugas tersebut telah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelenggaraan *meeting* yang berlaku di Hotel Bintang Empat Kota Padang.

3. Peran Teknisi Acara (*Engineering*)

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, ditemukan bahwa teknisi acara (*engineering*) telah menjelaskan tugasnya untuk mempersiapkan seluruh kebutuhan acara terkait fasilitas ruang *meeting* dan menguji kinerja fasilitas tersebut minimal satu jam sebelum acara dimulai. Namun teknisi acara belum melakukan *stand by* kembali 15 menit sebelum kedatangan tamu hingga acara dimulai. Selain itu teknisi acara juga belum sepenuhnya menjelaskan tata cara penggunaan fasilitas *meeting* yang terdiri dari : infocus, *screen*, *sound system*, *wireless mic*. Hasil wawancara pada beberapa informan mengungkapkan beragam perspektif, seperti yang dijelaskan pada kutipan berikut:

“.....teknisi acara ngak jelasin cara pakai infokus, layar, *sound system*, dan mikrofon, jadi sering muncul masalah teknis.....” (**informan A-04**)

Sementara informan lainnya, menyatakan bahwa teknisi acara (*engineering*) memastikan dan memeriksa seluruh kesiapan fasilitas peralatan *meeting*, sebagaimana tertuang dalam kupin berikut:

“.....satu jam sebelum acara, mereka cek lagi untuk pastiin semua alat berfungsi dengan baik.” (**informan A-03**)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas teknisi acara dalam penyelenggaraan *meeting* secara umum telah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam hal *stand by* dan penyampaian informasi penggunaan fasilitas kepada tamu.

4. Peran Petugas *Banquet* saat Kedatangan Tamu

Berdasarkan observasi yang dilakukan, ditemukan bahwa pada saat kedatangan tamu petugas *banquet* sudah menjalankan tugas dengan baik, akan tetapi pelaksanaannya belum sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelenggaraan *meeting*. Seperti petugas *banquet* belum melakukan *stand by* 15 menit sebelum kedatangan tamu. Hasil wawancara pada beberapa informan juga mengungkapkan beragam perspektif, berikut adalah petikan wawancara yang dimaksud:

“.....terkadang petugas *banquet* belum ada yang *stand by*.....” (**informan B-02**)

Sementara hasil wawancara dari informan karyawan *banquet* menyatakan hal serupa, bahwasanya petugas *banquet* harus *stand by* sebelum kedatangan tamu. Untuk penjelasan lebih lengkap, perhatikan kutipan di bawah ini:

“.....pada pagi hari pukul 07.00, para petugas *banquet* telah *stand by* di ruang *meeting*.” (informan A-02)

Merujuk pada hasil observasi dan wawancara, kinerja petugas *banquet* dalam menyambut kedatangan tamu memerlukan perbaikan. Prosedur *stand by* 15 menit sebelum kedatangan tamu di ruang *meeting* belum sepenuhnya terlaksana Karena petugas masih terfokus pada persiapan fasilitas *meeting* lainnya.

5. *Supervisor Banquet Briefing* Petugas Satu Jam Sebelum *Meeting*

Observasi menunjukkan bahwa *supervisor banquet* melaksanakan *briefing* kepada petugas sebelum operasional dijalankan, serta memeriksa kesiapan petugas dan ruang *meeting* sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelenggaraan *meeting*. Hasil wawancara pada informan karyawan *banquet* mengatakan hal serupa, sebagaimana diungkapkan dibawah ini:

“.....setiap hari kami *briefing*. Pagi hari, kami *briefing* tentang acara dan persiapan.....” (informan A-03)

Hasil analisis dari observasi dan wawancara menunjukkan bahwa *supervisor banquet* telah melaksanakan tugas *briefing* petugas satu jam sebelum *meeting* sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelenggaraan *meeting* yang berlaku di Hotel Bintang Empat Kota Padang.

6. Memberikan *Signage* untuk *Delegasi Meeting*

Berdasarkan observasi yang dilakukan ditemukan bahwa dalam memberikan petunjuk arah (*signage*) untuk *delegasi meeting*, *supervisor banquet* sudah memasang dan memeriksa *signage meeting* dua jam sebelum acara dimulai. Namun petugas *banquet* belum ditemukan *stand by* dalam menyambut dan mengarahkan tamu menuju tempat pertemuan. Hasil wawancara pada beberapa informan juga beragam perspektif, berikut petikan wawancara yang disampaikan informan terkait:

“.....petugas *banquet* ngak *stand by* buat nyambut dan ngarahin tamu.....*desain* signaganya oke, tapi kurang jelas karena *event* rame.....” (informan B-02)

Sementara informan dari karyawan *banquet* menyatakan bahwa petugas *banquet* harus *stand by* di dekat pintu masuk ruang *meeting* untuk menyambut dan mengarkan tamu ke tempat pertemuan. Untuk penjelasan lebih lengkap perhatikan kutipan dan gambar dibawah ini:

“.....sebelum para tamu memasuki ruangan, petugas *banquet* telah *stand by* di dekat pintu masuk ruang *meeting*. Kami siap untuk membantu memberikan pengarahan.....” **(informan A-04)**

Sehubungan dengan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemasangan *signage meeting* oleh *supervisor banquet* telah dilaksanakan sesuai prosedur. Namun, kehadiran petugas *banquet* untuk menyambut dan mengarahkan tamu menuju tempat pertemuan belum terlaksana secara optimal.

7. Peran *Supervisor Banquet* Selama *Meeting*

Berdasarkan observasi yang dilakukan, ditemukan bahwa peran *supervisor banquet* selama *meeting* telah sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* penyelenggaraan *meeting*. *Supervisor banquet* sudah mengontrol dan mengawasi selama kegiatan *meeting*, serta melakukan komunikasi terkait permintaan khusus kepada departemen terkait. Hasil wawancara dari beberapa informan menyatakan hal serupa bahwa:

“.....*supervisor* mengontrol ruang *meeting*, mengontrol petugas *banquet*.....”

(informan A-04)

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tugas *supervisor banquet* selama *meeting* telah dilaksanakan dengan baik, pelaksanaan tugas tersebut telah sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* penyelenggaraan *meeting* yang berlaku di Hotel Bintang Empat kota Padang.

8. Tugas *Waiters* yang Akan Diselesaikan Selama Istirahat *Coffee Break and Lunch*

Berdasarkan observasi yang dilakukan sebanyak enam kali, terungkap bahwa hampir semua petugas *banquet* merefill minuman, permen, dan fasilitas lainnya, hanya dua kali yang tidak melakukan. Selain itu, sebagian besar petugas *banquet* juga melakukan pembersihan peralatan seperti cangkir, gelas, dan piring yang kotor. Selanjutnya, sebagian besar petugas *banquet* juga sudah mengclear up meja tamu setelah *coffee break*. Hasil wawancara serupa mengungkapkan sebagaimana tugas *waiters* yang diungkapkan pada informan berikut ini:

“.....waktu jam istirahat mereka langsung siaga untuk membersihkan dan mengclear up peralatan yang kotor” **(informan A-02)**

Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, disimpulkan bahwa sebagian besar *waiters* telah menyelesaikan tugasnya setelah istirahat *coffee break and lunch*, meski masih terdapat kendala seperti keterlambatan dalam menyelesaikan tugasnya.

9. Tugas *Supervisor banquet* pada Akhir *Meeting*

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, ditemukan bahwa pada akhir *meeting*, *supervisor banquet* telah melakukan tugasnya untuk memeriksa seluruh kursi, meja, serta barang milik tamu jika ada yang tertinggal. Selain itu, *supervisor banquet* juga telah menyampaikan laporan acaran yang telah diselenggarakan kepada *manager banquet*. Namun, *supervisor banquet* belum melaksanakan tugas dalam pemeriksaan kepuasan tamu dan melakukan konfirmasi tanda tangan tamu setelah penggunaan ruang *meeting*. Sebagaimana hasil wawancara juga mengungkapkan beragam perspektif, berikut kutipan wawancara yang dapat dilihat disini:

“.....*supervisor banquet* belum ngecek kepuasan tamu. Abis acara selesai, gak ada yang ngobrol soal gimana tanggapan tamu.....” **(informan B-02)**

Sementara informan karyawan *banquet* menyatakan bahwa tugas *supervisor banquet* pada akhir *meeting* memeriksa kepuasan tamu, agar lebih jelas lihat pada kutipan wawancara dibawah ini:

“.....pertama, memastikan acara sudah berakhir, lalu menemui tamu.....dan pastikan tidak ada barang-barang yang tertinggal” **(informan A-01)**

“.....kita selalu cek ruang *meeting*. Pastiin semua yang dibutuhin ada dan sesuai. Terus kita periksa lagi kondisinya.....” **(informan A-02)**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa tugas *supervisor banquet* selama akhir *meeting* telah dilaksanakan dengan baik. Namun, masih terdapat kendala seperti *supervisor banquet* belum memberikan *guest comment* dan konfirmasi tanda tangan tamu setelah penggunaan ruang *meeting*. Observasi lapangan memperlihatkan bahwa tamu cenderung langsung meninggalkan ruangan setelah *meeting* selesai.

10. Peran *Manager Banquet* pada Hari Acara Tamu VIP

Berdasarkan observasi dan yang penulis lakukan, ditemukan bahwa *manager banquet* sudah memeriksa ruang *meeting* VIP sebelum kedatangan tamu. Selain itu, saat kedatangan tamu VIP *manager banquet* menyambut, menyajikan *coffee break*, dan menjelaskan fasilitas yang tersedia di ruang *meeting*. Namun *manger banquet* belum melakukan koordinasi dengan *supervisor banquet* untuk memberikan salam perpisahan kepada panitia acara. Hasil wawancara serupa ditemukan dari beberapa informan, seperti kutipan dibawah ini:

“.....kami lebih berfokus pada sambutan selamat datang. Jadi, untuk salam perpisahan mungkin langsung dari *marketing*.” **(informan A-01)**

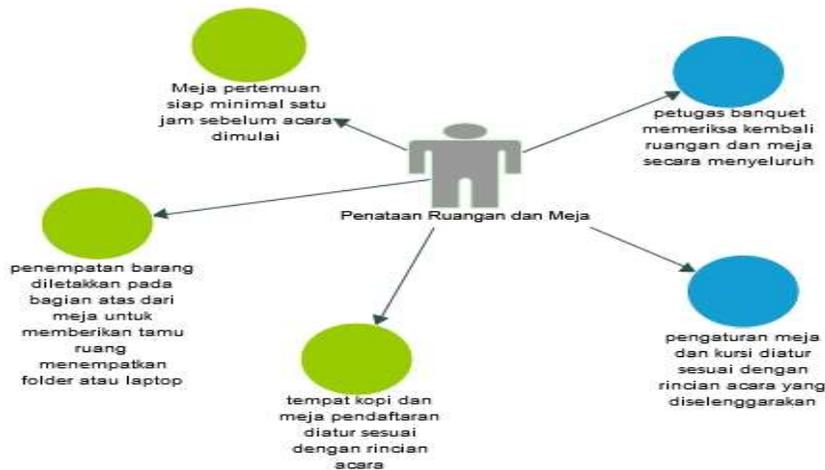
“.....mengenai kepuasan tamu atau salam perpisahan biasanya langsung dari marketing.....” (informan A-03)

Hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan menunjukkan bahwa, sebagian besar *manager banquet* telah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam melayani tamu VIP selama penyelenggaraan *meeting*. Namun, masih ditemukan kekeliruan dalam memberikan salam perpisahan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dihasilkan dari observasi dan wawancara dan transkrip menggunakan *software NVivo* maka diperoleh pembahasan terhadap 4 informan karyawan *banquet* dan 3 informan tamu yang menyelenggarakan *meeting* di Hotel Bintang Empat Padang dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1) Penataan Ruang dan Meja



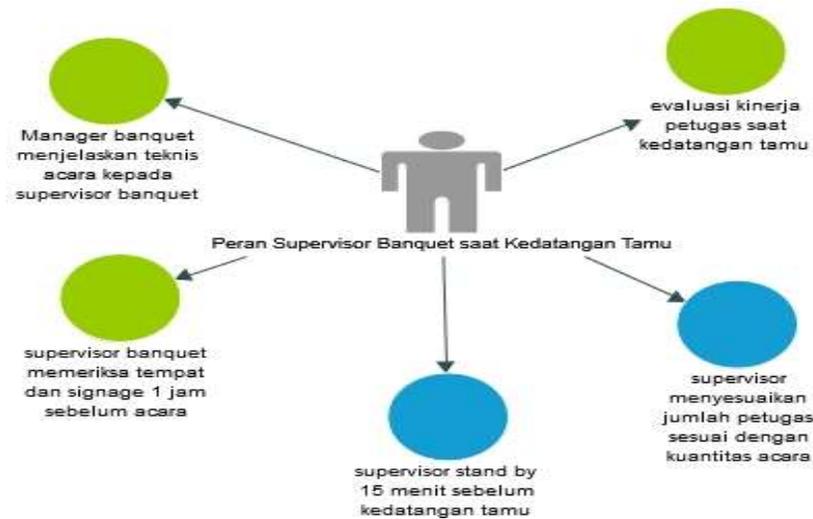
Gambar 1. Penataan Ruang dan Meja

Sumber : Olahan data NVivo, 2024

Berdasarkan hasil pada gambar diatas, bahwa penataan ruangan dan meja untuk *meeting* telah dipersiapkan beberapa jam sebelum acara dimulai, termasuk pengaturan tata letak untuk meja, tempat kopi, dan meja pendaftaran sesuai dengan rincian acara. Namun, untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan *meeting*, diajukan dua rekomendasi penambahan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Pertama, pengaturan meja dan kursi perlu disesuaikan dengan rincian acara yang akan diselenggarakan untuk memastikan tata letak yang optimal. kedua, perlu dilakukan pemeriksaan kembali secara menyeluruh terhadap ruangan dan meja sebelum acara dimulai, guna memastikan kesiapan dan kesesuaian dengan standar yang ditetapkan. Tujuan dari penambahan *Standard Operating*

Procedure (SOP) ini adalah untuk mengoptimalkan pemanfaatan ruang, meningkatkan kenyamanan peserta, dan memastikan kesiapan fasilitas sebelum acara.

2) Peran *Supervisor Banquet* saat kedatangan Tamu

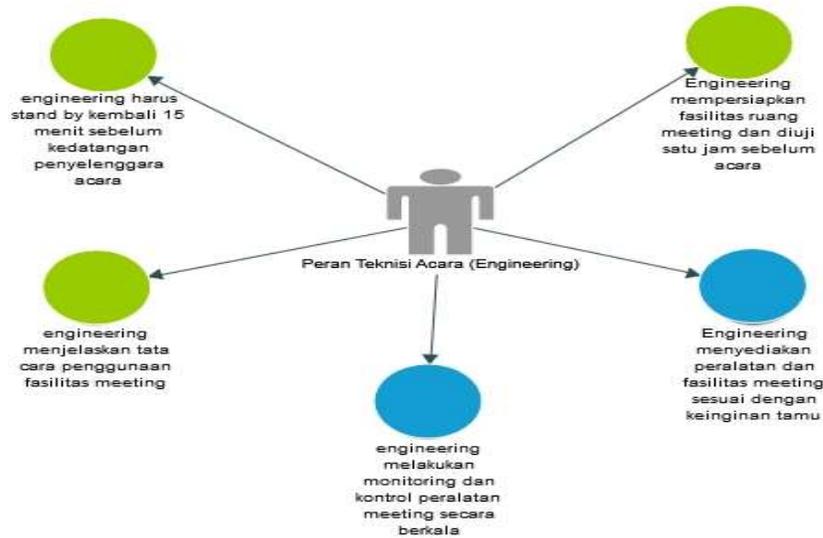


Gambar 2. Peran *Supervisor Banquet* saat Kedatangan Tamu

Sumber : Olahan Data NVivo, 2024

Berdasarkan hasil pada gambar yang telah disajikan, bahwa *supervisor banquet* telah melaksanakan tugas sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), termasuk mengetahui teknis acara, memeriksa tempat dan *signage*, serta *stand by* di ruang *meeting* sebelum kedatangan tamu. Namun untuk meningkatkan efektifitas penyelenggaraan *meeting*, diajukan dua rekomendasi penambahan *Standard Operating Procedure* (SOP). Pertama, menyesuaikan jumlah petugas sesuai kuantitas acara untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Usulan kedua, melaksanakan evaluasi kinerja petugas *banquet* selama proses kedatangan tamu. Penerapan kedua *Standard Operating Procedure* (SOP) tambahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu secara signifikan, serta mengoptimalkan pengelolaan sumber daya manusia dalam menyelenggarakan acara.

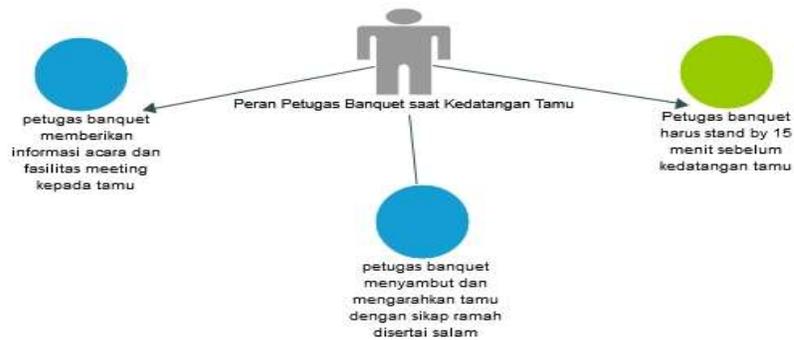
3) Peran Teknisi Acara (Engineering)



Gambar 3. Peran Teknisi Acara (*Engineering*)

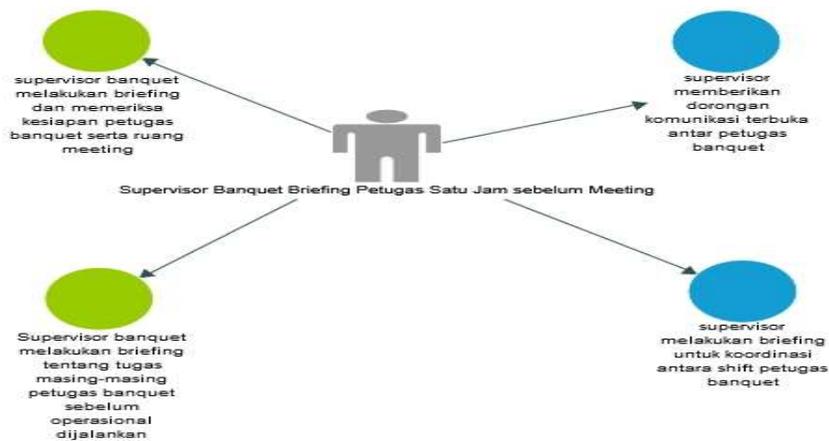
Sumber : Olahan Data NVivo, 2024

Berdasarkan hasil pada gambar yang disajikan, teknisi acara telah melaksanakan tugasnya sesuai *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam mempersiapkan dan menguji fasilitas *meeting*. Namun, terdapat kekurangan dalam prosedur *stand by* dan menjelaskan tata cara penggunaan fasilitas *meeting* kepada penyelenggara hingga acara dimulai. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian yang perlu diatasi, sehingga penulis mengusulkan penambahan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Pertama, menyediakan peralatan dan fasilitas *meeting* sesuai dengan kebutuhan tamu. Kedua, melaksanakan *monitoring* dan kontrol berkala oleh pihak *engineering*. Penerapan kedua *Standard Operating Procedure (SOP)* tambahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan *meeting*, meminimalkan resiko gangguan teknis, dan memastikan kelancara operasional secara menyeluruh.

4) Peran Petugas *Banquet* saat Kedatangan TamuGambar 4. Peran Petugas *Banquet* saat Kedatangan Tamu

Sumber : Olahan Data NVivo, 2024

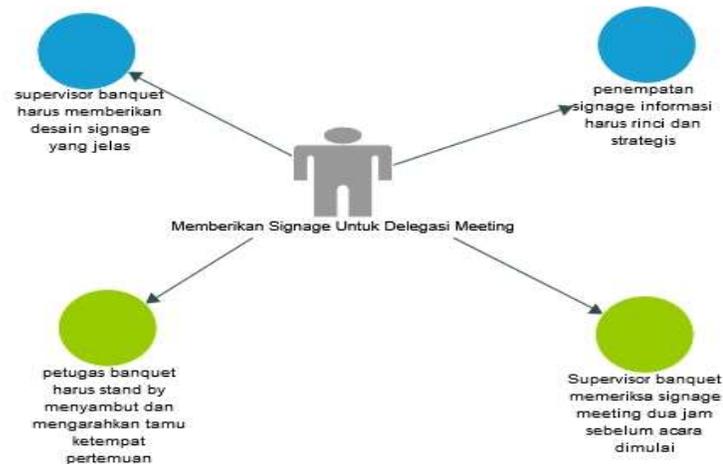
Hasil penelitian menunjukkan pada gambar diatas, bahwa petugas *banquet* belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan, khususnya dalam hal *stand by* 15 menit sebelum kedatangan tamu. Untuk meningkatkan efisiensi *Standard Operating Procedure* (SOP), diajukan dua rekomendasi tambahan seperti pentingnya petugas *banquet* untuk menyambut dan mengarahkan tamu tamu dengan sikap yang ramah disertai dengan salam. Dan perlunya tanggung jawab petugas *banquet* untuk menyampaikan informasi yang lengkap dan jelas mengenai acara dan fasilitas *meeting* kepada tamu. Penerapan kedua *Standard Operating Procedure* (SOP) tambahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, memastikan komunikasi yang efektif, serta meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan dalam penyelenggaraan *meeting*.

5) *Supervisor banquet Briefing* Petugas Satu Jam Sebelum *Meeting*Gambar 5. *Supervisor Banquet Briefing* Petugas Satu Jam Sebelum *Meeting*

Sumber : Olahan Data Nvivo, 2024

Berdasarkan hasil pada gambar yang telah disajikan, bahwa *supervisor banquet* telah melaksanakan *briefing* satu jam sebelum operasional, termasuk pembagian tugas dan pemeriksaan kesiapan petugas serta ruang *meeting* sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP). Berdasarkan temuan ini, diajukan dua usulan, usulan pertama pentingnya *supervisor* untuk mendorong terciptanya komunikasi terbuka di antara petugas *banquet*, guna memfasilitasi pertukaran informasi yang efektif agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam mengerjakan tugas. Usulan kedua *supervisor banquet* melakukan *briefing* untuk mengkoordinasikan pergantian *shift* petugas *banquet*, yang bertujuan memperlancar proses serah terima tugas. Penerapan kedua *Standard Operating Procedure* (SOP) tambahan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kerja sama tim, serta memastikan kesinambungan layanan yang berkualitas dalam penyelenggaraan *meeting*.

6) Memberikan *Signage* untuk *Delegasi Meeting*



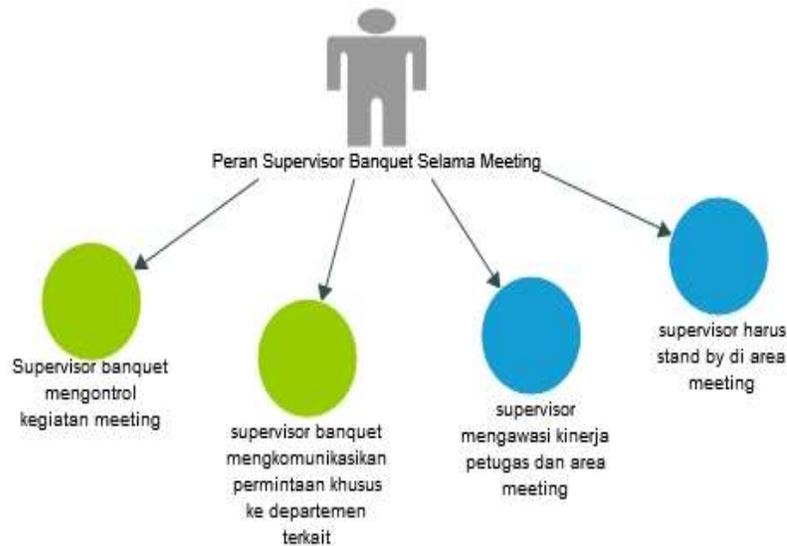
Gambar 6. Memberikan Signage untuk Delegasi Meeting

Sumber : Olahan Data NVivo, 2024

Hasil penelitian pada gambar diatas menyatakan bahwa pemberian dan pemeriksaan *signage* untuk *delegasi meeting* telah dilaksanakan oleh *supervisor banquet* dua jam sebelum acara dimulai. Namun, terdapat kekurangan dalam hal kehadiran petugas *banquet* untuk menyambut dan mengarahkan tamu ke tempat pertemuan. Sehingga penulis mengusulkan penambahan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mencakup dua aspek, yaitu: pertama, *supervisor banquet* bertanggung jawab untuk merancang *signage* dengan desain yang jelas. Kedua, penempatan *signage* dengan *desain* yang jelas. Kedua, penempatan *signage* informasi ruangan harus dilakukan secara rinci dan strategis.

Implementasi rekomendasi tambahan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi para *delegasi* dalam mengikuti *meeting*.

7) Peran *Supervisor Banquet* Selama *Meeting*

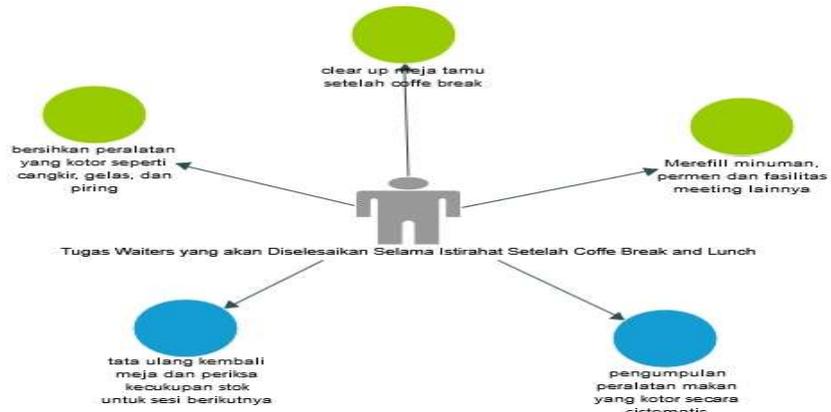


Gambar 7. Peran *Supervisor Banquet* Selama *Meeting*

Sumber : Olahan Data NVivo, 2024

Setelah melihat gambar yang telah ditetapkan, hasil dari tugas *supervisor* meliputi pengontrolan dan pengawasan selama *meeting* dan melakukan komunikasi permintaan khusus ke departemen terkait telah dilaksanakan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP). Namun untuk meningkatkan efisiensi *Standard Operating Procedure* (SOP) perlu ditambahkan dua prosedur lagi seperti *supervisor banquet* diwajibkan untuk *stand by* di area *meeting*, yang bertujuan untuk memastikan respon cepat terhadap segala kebutuhan atau masalah yang mungkin timbul. Dan *supervisor banquet* bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap petugas yang bertugas serta memantau kondisi area *meeting* secara keseluruhan, yang berfungsi untuk menjamin standar layanan tetap terjaga dan mengantisipasi potensi masalah sebelum terjadi. Implementasi rekomendasi tambahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kelancaran jalannya pertemuan.

8) Tugas *Waiters* yang akan Diselesaikan Selama Istirahat *Coffee Break and Lunch*

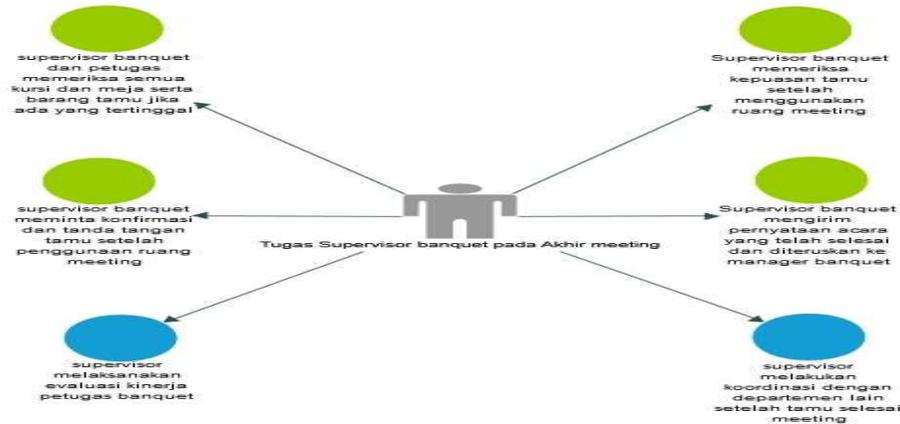


Gambar 8. Tugas *Waiters* Selama Istirahat *Coffee Break and Lunch*

Sumber : Olahan Data NVivo, 2024

Berdasarkan hasil tugas *waiters* pada gambar diatas meliputi merefill minuman, dan fasilitas *meeting* lainnya, telah dilakukan dengan baik. Sebagian besar *waiters* juga telah membersihkan peralatan kotor serta *clear up* meja tamu setelah *coffee break and lunch*. Namun untuk meningkatkan efisiensi operasional perlu ditambahkan *Standard Operating Procedure* (SOP) lagi seperti perlunya petugas *banquet* mengumpulkan peralatan kotor secara sistematis, dan tata ulang kembali meja beserta perlengkapan stock untuk sesi berikutnya. Yang bertujuan untuk menjaga kebersihan dan kerapian area *meeting*, serta memastikan kesiapan ruangan dan ketersediaan perlengkapan yang memadai bagi para peserta.

9) Tugas *Supervisor Banquet* pada Akhir *Meeting*

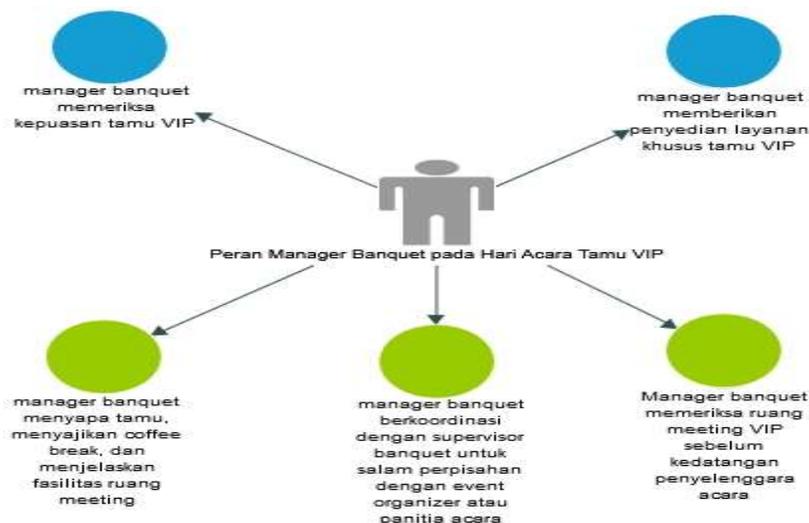


Gambar 9. Tugas Supervisor Banquet pada Akhir Meeting

Sumber : Olahan Data NVivo, 2024

Dari hasil gambar yang telah disajikan bahwa *supervisor banquet* telah melaksanakan tugasnya pada akhir *meeting* sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku, meliputi pemeriksaan kursi, meja, dan barang milik tamu yang mungkin tertinggal, serta penyampaian laporan acara kepada *manager banquet*. Namun, terdapat kekurangan dalam melaksanakan tugas memeriksa kepuasan tamu serta konfirmasi tanda tangan tamu pasca pengguna ruang *meeting*. Berdasarkan temuan ini, penulis mengajukan dua rekomendasi penambahan *Standard Operating Procedure* (SOP). Pertama, pentingnya koordinasi dengan departemen lain setelah tamu menyelesaikan *meeting*, yang bertujuan untuk memastikan penyelesaian seluruh aspek layanan secara menyeluruh serta mengkomunikasikan kepada departemen lain terkait tugas masing-masing. Kedua, perlunya evaluasi kinerja petugas *banquet* untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memberikan apresiasi atas kinerja yang baik. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat koordinasi antar departemen, dan mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

10) Peran *Manager Banquet* pada Hari Acara Tamu VIP



Gambar 10. Peran *Manager Banquet* terhadap Tamu VIP

Sumber : Olahan Data NVivo, 2024

Berdasarkan analisis yang tertara pada gambar diatas, bahwa *manager banquet* telah melaksanakan tugas sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang meliputi pemeriksaan ruang *meeting* VIP sebelum kedatangan tamu, menyambut tamu, menyajikan *coffee break*, serta menjelaskan fasilitas *meeting* kepada tamu VIP. Namun, terdapat kekurangan dalam koordinasi salam perpisahan dengan panitia acara, yang disebabkan oleh asumsi bahwa tugas tersebut dilakukan oleh pihak *marketing*. Berdasarkan temuan

ini, diajukan dua rekomendasi penambahan *Standard Operating Procedure* (SOP) khusus untuk penanganan tamu VIP. Pertama, *manager banquet* diwajibkan memberikan penyediaan layanan khusus bagi tamu VIP, yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang istimewa dan memenuhi ekspektasi mereka. Kedua, *manager banquet* bertugas memeriksa kepuasan tamu VIP, termasuk mengirimkan ucapan terima kasih secara personal, guna membangun hubungan yang lebih erat dan meningkatkan loyalitas tamu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, maka dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi *Standart Operating Procedure* (SOP) Penyelenggaraan Meeting di Hotel Bintang Empat Padang dapat dilihat dari: 1) penataan ruangan dan meja sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelenggaraan *meeting*. Penulis menyarankan agar prosedur ditambahkan ke SOP ini, yaitu pengaturan meja dan kursi harus disesuaikan dengan rincian acara yang akan diadakan, dan ruangan dan meja harus diperiksa secara menyeluruh sebelum acara dimulai. 2) peran *supervisor banquet* saat kedatangan tamu sudah optimal dan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku Oleh karena itu, penulis menyarankan penambahan prosedur, yaitu *supervisor* harus menetapkan jumlah petugas sesuai dengan jumlah acara yang berlangsung dan menekankan pentingnya *supervisor banquet* untuk melakukan evaluasi kinerja petugas *banquet* selama proses kedatangan tamu. 3) peran teknisi acara (*engineering*) belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan. Penulis menyarankan untuk menambah prosedur yang melibatkan penyediaan fasilitas *meeting* dan peralatan yang sesuai dengan keinginan tamu, serta melakukan pengawasan dan kontrol berkala terhadap peralatan *meeting*. 4) peran petugas *banquet* pada saat kedatangan tamu belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, penulis menyarankan untuk menambah *Standard Operating Procedure* (SOP) yang mencakup memberikan informasi yang lengkap dan jelas tentang acara dan fasilitas *meeting* kepada para tamu, serta menyambut dan mengarahkan tamu dengan sikap yang ramah dan salam. 5) Proses pengarahan yang dilaksanakan oleh supervisor kepada petugas banquet sebelum operasional dimulai telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Penulis menyarankan penambahan prosedur yang memperkuat komunikasi terbuka antara petugas *banquet* dan *supervisor* serta pelaksanaan *briefing* oleh *supervisor banquet* untuk mengatur pergantian *shift*. 6) memberikan *signage* untuk *delegasi meeting* menunjukkan bahwa petugas *banquet* belum sepenuhnya

melaksanakan tugas penyambutan dan pengarahan tamu ke tempat pertemuan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Penulis menyarankan untuk menambah prosedur ke *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berkaitan dengan tanggung jawab *supervisor* untuk membuat papan informasi ruangan dengan desain yang jelas dan menemukannya dengan rinci dan strategis. 7) peran *supervisor banquet* selama *meeting* sudah terlaksana dengan baik, Penulis menyarankan agar *supervisor banquet* diwajibkan untuk *stand by* di area *meeting*, mengawasi petugas yang bertugas, dan memantau kondisi area *meeting* secara keseluruhan. 8) tugas *waiters* selama sesi istirahat pasca *coffee break and lunch* belum sepenuhnya optimal. Selain itu, penulis merekomendasikan untuk menambahkan prosedur terkait pengumpulan peralatan kotor secara sistematis, serta penataan ulang meja dan pemeriksaan stok untuk sesi berikutnya. 9) tugas *supervisor* pada akhir *meeting* belum sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah berlaku. Penulis menyarankan untuk melakukan evaluasi kinerja petugas *banquet* secara teratur dan menambahkan prosedur untuk koordinasi dengan departemen lain setelah tamu menyelesaikan acara. 10) peran *manager banquet* pada hari acara terhadap tamu VIP telah terlaksana dengan baik namun belum sepenuhnya. Penulis menyarankan untuk menambah prosedur ke *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk meningkatkan hal ini. Prosedur-prosedur ini mengatur bagaimana *manager banquet* dapat menyediakan layanan khusus untuk tamu VIP dan melakukan evaluasi menyeluruh atas kepuasan tamu VIP.

Saran

Bagi pihak Hotel Bintang Empat Padang hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi karyawan *banquet* karena akan membantu mereka meningkatkan pemahaman mereka tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelenggaraan *meeting*. Dengan memahami SOP secara menyeluruh, semua karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, manajemen hotel harus memastikan bahwa seluruh staf *banquet* memiliki pengetahuan yang memadai tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) dan dapat mengimplementasikannya dengan baik dalam pekerjaan sehari-hari.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian tentang elemen *banquet* di Hotel Bintang Empat Padang jika peneliti lain ingin melakukannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai landasan dan referensi untuk mempelajari lebih lanjut tentang *Standard Operating Procedure* (SOP) yang digunakan di hotel tersebut. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya sangat disarankan untuk menghasilkan rekomendasi yang lebih khusus dan relevan.

Bagi departemen pariwisata, terutama D4 Manajemen Perhotelan, ini dapat berfungsi sebagai referensi untuk mata kuliah skripsi dan sebagai bahan untuk penelitian lanjutan tentang bagian *banquet* hotel.

6. DAFTAR REFERENSI

- Aditya, N. (2022). *Peranan Banquet Waiter dalam Menunjang Kepuasan Pelanggan di Hotel Atria Gading Serpong* (Doctoral dissertation, Universitas Matana).
- Andriani, A., & Musadad, M. (2018). *Proses Pelaksanaan Event Meeting di Banquet Section Hotel Premiere Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Andriani, A., & Musadad, M. (2018). *Proses Pelaksanaan Event Meeting di Banquet Section Hotel Premiere Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- DHIPO, D. S. (2013). *PROSEDUR KERJA BANQUET SECTION DI HOTEL GRAND DAFAM MERAPI MERBABU YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). PROSEDUR PELAYANAN BANQUET WAITER DALAM MENANGANI TAMU EVENT DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG. *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*, 1(2), 51-56.
- Ichtiarto, P., Sunyoto, S., & Widdyatatik, E. (2011). Tinjauan Tentang Peranan Banquet Service Terhadap Kepuasan Tamu Dalam Penyelenggaraan Event di Hotel The Susan Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 6(2), 32-49.
- Lain, L., & Nasional, P. Peran Waiter Pada Departemen Banquet Dalam Menangani Event di Harris Hotel & Convention Bekasi.
- RIYANISMA, B. I. (2015). *STANDAR PELAYANAN DI BANQUET HOTEL CAVINTON UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Sholehah, S. H. (2018). *Implementasi Standard Operating Procedures (SOP) Penyelenggaraan Umrah Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT Ahsanta Tours & Travel Tangerang Selatan* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah).
- Ubaidillah, M., Sandi, S. R. O., & Kom, S. E. S. (2021). Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel And Convention Malang. *Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Zubaidah, O., Romadhoni, I. F., Sulandari, L., & Purwidiani, N. (2023). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengolahan Makanan Banquet di Hot Kitchen Hotel Aria Centra Surabaya. *Journal of Creative Student Research*, 1(4), 421-444.