

INTISARI

Tugas Akhir ini membahas tentang Standar pelayanan di banquet Hotel Cavinton dalam aspek kenyamanan tamu dengan patokan 3 rumusan masalah. Bagaimana prosedur kerja pelayanan banquet Hotel Cavinton, kendala apa saja yang dihadapi, dan upaya yang dilakukan banquet dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Semakin banyaknya wisatawan yang datang ke Yogyakarta membuat semakin banyak hotel yang berdiri sebagai akomodasi para wisatawan, wisatawan yang datang punya berbagai macam tujuan salah satunya untuk mendatangi suatu acara atau meeting. Bagian yang melayani suatu meeting atau acara di sebuah hotel disebut banquet. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui prosedur kerja pelayanan banquet Hotel Cavinton, kendala apa saja yang dihadapi, dan upaya yang dilakukan banquet dalam meningkatkan kepuasan tamu. Metode yang dilakukan dengan pengamatan observasi langsung, wawancara, dan studi literatur.

Prosedur kerja pelayanan Hotel Cavinton berpatokan pada standar operasional prosedur dari awal menawarkan sampai selesainya acara yang diadakan. Kendala yang dihadapi seperti kurangnya staff, inventoris yang terbatas, pengetahuan staff yang kurang baik. Hotel Cavinton tetap melakukan upaya meningkatkan kepuasan tamu dengan memberikan sistem kontrak, menjaga kebersihan ruangan dan staff. Di dalam Tugas akhir ini akan dijelaskan lebih rinci.

Kata Kunci : Banquet, Standar Pelayanan, Hotel

ABSTRACT

The Final report aims to know about service procedure at Cavinton Hotel's banquet division in a sense of guest satisfaction. The report fows on three point of problems, that are procedure of service, obstacle, and efforts to increase guest satisfaction.

Growing number of increasing tourists who come to Yogyakarta, make hotel in Yogyakarta stands out for tourist accommodation, tourist who come have a variety objectives, one of them going for an event or meeting. The part that serve a meeting or event at hotel called banquet. The method used were, observation, interview, and study of literature.

The result were, standard procedure service at Cavinton Hotel based on standard operation from the start until the activity ended. Some problem like insufficient staff, limited inventory, unexperienced staff Cavinton Hotel still trying the best service to increase guest satisfy with give in a contract, maintaining the cleanliness of the room and staff. More detail will be dercribe in this final report.

Keyword : banquet, service prosedure, hotel