ABSTRAK

Pada hotel, *banquet* merupakan salah satu bagian dari F&B Department yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang telah membuat pesanan ke hotel. *Banquet* memiliki peranan penting dalam hal pelayanan jasa penyelenggaraan acara yang diadakan oleh hotel. Dalam pelayanan tersebut pihak manajemen *banquet* tentu memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP) yang telah ditentukan agar menjadi acuan dalam menjalankan tugas sebagai seorang pegawai dalam bekerja. Namun pada praktiknya beberapa *waiter/waitress trainee* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia tidak melaksanakan SOP yang berlaku sehingga pekerja satu dengan yang lainnya tidak melakukan pekerjaan yang selaras dan menimbulkan keterhambatan kerja. Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mempelajari secara seksama tentang *Standard Operating Procedures* (SOP) yang telah dibakukan oleh *Banquet F&B Departement* Nilai Springs Resort Hotel dengan implementasinya dalam praktik kerja, serta faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui metode observasi, kajian pustaka dan wawancara yang dilakukan selama 5 bulan di Nilai Springs Resort hotel. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa implementasi antara kebijakan SOP dan praktik yang dilakukan di Banquet Nilai Springs Resort Hotel belum terlaksana dengan baik sedangkan pada pemahaman SOP tersebut trainee waiter masih belum mengikuti *Standard Operating Procedure* yang ada untuk itu perlu dibuat kembali SOP yang bersifat fleksibel terhadap trainee dan dilakukan pelatihan atas SOP tersebut.

Kata kunci : *Banquet, Standard Operating Procedure* (SOP), Implementasi