

ABSTRAK

Implementasi operasional banquet service di The Ritz Charlton Hotel Jakarta merupakan langkah strategis yang penting untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi dan memenuhi permintaan pelanggan yang semakin meningkat. Permasalahan di Banquet Hotel The Ritz-Carlton meliputi kurangnya ketelitian dalam penempatan peralatan makan dan penanganan perubahan pesanan tamu, serta tantangan dalam menjaga standar grooming staf untuk menjaga kebersihan dan kerapihan selama event. Dalam latar belakang ini peneliti ini bertujuan untuk menganalisis faktor faktor yang mempengaruhi implementasi operasional banquet service. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam kepada manajemen hotel, staff banquet service. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kendala terkait kurangnya ketelitian dalam penempatan peralatan makan. Kendala serupa juga muncul dalam pelayanan makanan dan minuman, di mana kejadian seperti noda pada *cutleries* dan perubahan pesanan dari tamu menjadi isu yang harus ditangani; Terdapat upaya untuk menjaga hubungan baik dengan tamu melalui komunikasi yang baik dengan PIC event dan tanggap terhadap kebutuhan tamu untuk lebih memperkuat kerjasama antara server dan *runner* untuk mencegah kesalahan minor dan memastikan setiap detail diacu dengan baik sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Saran praktis untuk tugas banquet service meliputi peningkatan pelatihan BEO dan komunikasi internal. Runner banquet dapat meningkatkan pelayanan dengan komunikasi aktif, melibatkan staf dapur, dan koordinasi sinergis. Saran teoretis mencakup penerapan siklus PDCA atau analisis Fishbone serta studi dampak kendala terhadap kepuasan tamu untuk memahami efektivitas perbaikan operasional.

Kata Kunci: *Operasional, Banquet, Hotel*