

ABSTRAK

Muhtar Luthfi. NIM : 331 311 008. **“Optimalisasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan *Banquet Section* Hotel Maqna Gorontalo”** Tugas Akhir. Perhotelan D III Pariwisata Fakultas Sastra Dan Budaya Universitas Negeri Gorontalo.

Fokus penelitian ini adalah Bagaimana Optimalisasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan *Banquet Section Hotel Maqna Gorontalo*. Tujuan penelitian ini adalah Mengoptimalkan standar operasional prosedur kerja yang sudah ada sehingga karyawan *Food and Beverage Department* khususnya *outlet Banquet Hotel Maqna Gorontalo* dapat meningkatkan kualitasnya serta dapat memberikan pelayanan yang efektif dan dapat melakukan aktifitas pekerjaan sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditentukan oleh pihak manajemen. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) Dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan : (1) Karyawan belum sepenuhnya paham akan isi S.O.P yang harus dijalankan sehingga tidak optimal dalam pelaksanaannya, (2) Banyaknya keluhan yang diterima tidak segera mendapatkan pemecahannya, sehingga menambah banyak keluhan tamu (3) Masih kurangnya evaluasi dari manajemen terhadap kinerja karyawan *Banquet Section* atas penerapan S.O.P.

Kata Kunci : **“Optimalisasi Penerapan, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Kerja, *Banquet Section*”**