

**PERAN KARYAWAN CASUAL DALAM MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL
DI BANQUET SECTION**

(Studi Deskriptif Tentang Peran, Pengaruh dan Keefektifitasan Karyawan
Casual Dalam Menunjang Kelancaran Operasional di *Banquet Section*
Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya)

TUGAS AKHIR

KIK
Fis Pw 47/01
Nur
P



Oleh :

YETTI NURPITASARI

079710367/S

**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

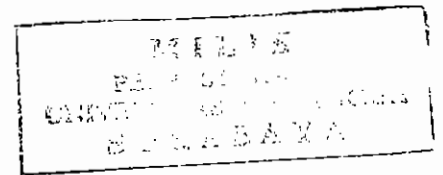
Semester Gasal 2000-2001

**PERAN KARYAWAN CASUAL DALAM MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL
DI BANQUET SECTION**

**(Studi Deskriptif Tentang Peran, Pengaruh dan Keefektifitasan Karyawan
Casual Dalam Menunjang Kelancaran Operasional di *Banquet Section*
Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya)**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-3 Pariwisata
Universitas Airlangga**



Oleh :

YETTI NURPITASARI

079710367/S

**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

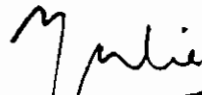
Semester Gasal 2000-2001

Lembar Persetujuan

Setuju Untuk Diujikan

Surabaya, 27 Nopember 2000

Dosen Pembimbing



Dian Yulie Reindrawati, S.sos


NIP : 132 230 966

Lembar Pengesahan

TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERTAHANKAN DI HADAPAN
PANITIA PENGUJI PADA TANGGAL 8 DESEMBER 2000

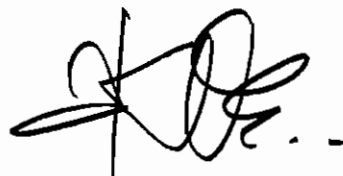
PANITIA PENGUJI TERDIRI DARI :

Dosen Penguji I



Dian Yulie/Reindrawati, S.Sos
NIP : 132 230 966

Dosen Penguji II



Andy Umardiono, S.Sos
NIP : 132 230 985

Abstraksi

Kelancaran operasional suatu acara di *Banquet Section* adalah sesuatu hal yang sangat penting dan menjadi tujuan utama pihak *banquet* maupun pihak tamu, dalam hal ini adalah pihak *banquet* dan tamu dari Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya yang terletak di Jalan Tunjungan 65 Surabaya. Ada berbagai tujuan dan manfaat yang menjadikan penulis meneliti tentang peran karyawan *casual* dalam menunjang kelancaran operasional di *Banquet Section* khususnya di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya. Didalam metodologi penelitian dapat dilihat teknik penentuan lokasi, teknik penentuan informan,, teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, wawancara atau *interview* dan penggunaan bahan dokumen. Pada teknik analisis data penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yang merupakan penjelasan hasil analisa dan intepretasi penulis sendiri.

Fokus penelitian ini adalah tentang peran, pengaruh dan keefektifitasan karyawan *casual* dalam menunjang kelancaran operasional acara di *Banquet Section* Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya. Penelitian ini mempergunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif yang berupa informasi-informasi tertulis atau lisan dari orang-orang yang mempunyai hubungan dengan peran karyawan *casual* di *banquet* melalui perilaku yang diamati serta studi kepustakaan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Sedangkan untuk mendapatkan data proses mengenai peran karyawan *casual* , peneliti memperolehnya melalui informan-informan yang terdiri dari *HRD Manager, Banquet Manager, Banquet Supervisor*, karyawan tetap dan karyawan *casual*. Dari data yang diperoleh di lapangan serta analisa dapat dijelaskan bahwa peran karyawan *casual* dalam menunjang kelancaran operasional di *Banquet Section* sangat besar sekali, hal itu disebabkan karena hampir seluruh pramusaji di *banquet* adalah karyawan *casual*, sehingga puas atau tidaknya tamu atas pelayanan di *banquet* tergantung pada cara kerja karyawan *casual* dan selanjutnya hal itu tentu saja akan dapat mempengaruhi nama baik hotel pada umumnya dan *banquet section* pada khususnya.