

## ABSTRAK

Surabaya Suites Hotel Surabaya merupakan hotel bintang 4 karena memiliki fasilitas, dan pelayanan yang telah memadai. Dan merupakan hotel bisnis dengan ukuran kamar *standart* terbesar di Kota Surabaya. Di Surabaya Suites Hotel memiliki banyak fasilitas-fasilitas umum lainnya, salah satunya adalah *Banquet*. Tugas utama *Banquet* adalah untuk menjual ruangan-ruangan yang biasanya disebut *Function Room* serta fasilitas-fasilitas hotel lainnya seperti kamar, makanan dan minuman, serta peralatan-peralatan untuk rapat dan perjamuan dalam suatu pelayanan khusus suatu acara dimana pelayanan tersebut berbeda atau terpisah dengan pelayanan yang ada di restoran, coffe shop, atau di grill room.

Pada awalnya, *Banquet* ini banyak tidak disediakan di hotel karena jika ditinjau secara ekonomis dianggap kurang menguntungkan bagi hotel karena harus menyediakan ruangan besar, dengan peralatan dan tenaga pelayanan yang hanya digunakan pada waktu-waktu tertentu saja. Karena itulah pihak *Banquet* tidak merekrut pegawai tetap dalam jumlah yang banyak. Tetapi, tentu saja jika suatu saat *function* sangat padat, serta jumlah tamu yang hadir dalam suatu acara tersebut dan juga jumlah tenaga kerja *Banquet* itu tidak mencukupi, padahal dalam sebuah *function* selain menunya, pelayanan juga memegang peranan penting, untuk itulah tenaga *casual* sangat dibutuhkan di *banquet section* ini. Keberadaan tenaga *casual* sangat dibutuhkan untuk membantu kelancaran suatu acara di *banquet*, yaitu dengan membantu *staff* tetap *banquet* dalam melayani tamu pada saat acara tersebut. Tujuan dari melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kinerja tenaga *casual* yang ada di *Banquet* Surabaya Suites Hotel ini.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penulis menulis hasil observasi terhadap suatu objek penelitian dan penulis menuliskan hasil wawancara dengan memberikan uraian suatu data dan gambaran secara deskriptif, memilah-milah hasil wawancara secara teliti dan sesuai dengan urutan kejadian penelitian, menganalisa dan memeriksa kembali data penelitian, membandingkan data penelitian dengan teori – teori yang diperoleh, memberikan kesimpulan dan saran dari sudut pandang penulis untuk mempertegas hasil penelitian. Hasil yang didapatkan oleh penulis adalah untuk meningkatkan kinerja tenaga *casual* di Surabaya Suites Hotel Surabaya adalah dengan selalu melakukan *briefing* disetiap harinya dan selalu melakukan *review* dan juga *evaluasi* disetiap selesai melakukan pekerjaan.

Kata Kunci : Hotel, *banquet*, *casual*.