

ABSTRAKSI

Untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur secara merata, pemerintah Indonesia telah melaksanakan program pembangunan di segala bidang, ekonomi, sosial budaya, dan politik. Dewasa ini usaha atau industri pariwisata di Indonesia merupakan salah satu usaha yang memiliki prospek dan perkembangan yang dapat diandalkan. Walaupun dihadang oleh badai teroris dan gonjang-ganjing politik, industri pariwisata tetap menjadi primadona dalam pembangunan.

Karena itu perkembangan pariwisata tidaklah terlepas dari peran serta bidang perhotelan yang nama keduanya haruslah saling berdampingan, saat ini banyak hotel berdiri mulai dari klasifikasi melati sampai hotel berbintang, sehingga setiap hotel berusaha melengkapi hotelnya dengan berbagai fasilitas salah satunya *Banquet*.

Hotel Emerald Gardenia Internasional Medan merupakan salah satu hotel berbintang 4 (****) di Medan yang banyak dikunjungi tamu, baik tamu bisnis atau wisata. Hotel Emerald Gardenia Internasional Medan memiliki fasilitas seperti *Banquet, Swimming Pool, Restaurant and Bar, Piano Longue, and Karaoke*. Untuk membuat tamu betah menginap dan datang kembali adalah dengan menciptakan situasi yang aman, bersih, menarik, menyenangkan, dan memuaskan kepada tamu dan kepada pihak hotel salah satu tindakan untuk mencapainya adalah dengan memelihara kebersihan hotel dan meningkatkan sistem pelayanannya. Dengan adanya suatu sistem operasional pada outlet maka akan dapat meningkatkan mutu pelayanannya.

Keywords : Hotel *Banquet, Event*. Pelayanan.