

**PENGARUH KERJASAMA *KITCHEN SECTION* DENGAN *BANQUET SECTION*  
TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN *EVENT* DI HOTEL BEST WESTERN  
PREMIER SOLO BARU**

**Ashalia Putri Salma**

**Agus Solikhin, SE.MM**

**Sugiman, SE.MM**

**(Dosen Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)**

**ABSTRAK**

Kerjasama adalah suatu usaha pekerjaan yang dikerjakan bersama-sama atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama dapat berlangsung mana kala individu yang bersangkutan memiliki kepentingan yang sama dan memiliki kesadaran untuk bekerjasama guna mencapai kepentingan bersama. Kerjasama yang terjalin oleh dua departemen ini seperti informasi hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kerjasama antara *kitchen section* dengan *banquet section*, kualitas penyelenggaraan *event*. Dalam menyusun penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, studi pustaka, wawancara, dan observasi. Selama *On The Job Training* di Hotel Best Western Premier Solo Baru selama 6 bulan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dihasilkan data sebagai berikut: Pengaruh kerjasama *kitchen section* dengan *banquet section* dalam penyelenggaraan *event* sangatlah penting dalam suatu hotel dari hasil kuesioner penulis mengambil 3 *variable independent*: Komunikasi antar *staff* 85%, Kerjasama 95%, Ketanggapan 80%. Jadi peran kerjasama *kitchen section* dengan *banquet section* terhadap kualitas penyelenggaraan *event* sangat penting bagi hotel karena adanya komunikasi, dan kerjasama sebuah *event* berjalan dengan lancar.

**Kata Kunci: Kerjasama *Kitchen Section* dengan *Banquet Section* dan Kualitas Penyelenggaraan *Event***

## PENDAHULUAN

Hotel adalah sarana akomodasi yang lengkap dan merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa, pelayanan, penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Hotel memegang peranan penting dalam industri pariwisata sebagai tempat transit wisatawan di berbagai daerah. Tanpa adanya hotel wisatawan tidak dapat menikmati tempat wisata dengan menyenangkan, hal ini disebabkan karena hotel menyediakan layanan jasa dan barang berupa layanan penginapan, layanan tempat makan dan minum, dan layanan lainnya.

Peran utama dari jasa pelayanan yang diberikan adalah mendapatkan kepuasan tamu, sehingga tujuan akhir industri ini dapat tercapai yaitu menghasilkan *profit*. Hotel dalam pengelolaannya dibagi menjadi beberapa departemen yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan hotel diantaranya : *Food and Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Sales and Marketing, Personalia/Human Resources Manager Department, Engineering Department,*

*Purchasing Department, Security Department.* Di dalam sembilan departemen, terdapat ada beberapa karyawan yang difungsikan sebagai sumber daya manusia bagi proses produksi. Setiap karyawan yang telah dipilih, diharapkan dapat mendistribusikan keahliannya dalam upaya peningkatan produktivitas di departemen tersebut. Dalam memperdayakan karyawan, sebagian besar perusahaan menerapkan strategi kerja untuk proses kerja yang lebih efektif dan maksimal. Kerjasama merupakan sistem pekerjaan yang di kerjakan bersama, apabila diterapkan dengan maksimal. Hasil kerja yang maksimal ini akan menjadi tolak ukur bagi suatu perusahaan untuk menentukan seberapa lancarkah proses kerja pada suatu perusahaan.

Dalam kompetisi di dunia perhotelan, pihak hotel dituntut untuk mampu menciptakan produk hotel yang mempunyai nilai lebih dari hotel lain. Hal ini untuk menciptakan komunitas konsumen yang puas dalam tahap selanjutnya akan menciptakan konsumen yang loyal. Salah satu departemen di hotel yang diharapkan mampu menciptakan *event* hotel tersebut adalah *Kitchen section* dan *Banquet section*.

Dalam dunia *kitchen* dan *banquet*, kualitas masakan dan peralatan yang digunakan sangat berpengaruh dalam kelancaran dan pekerjaan suatu *event*. *team work kitchen* dan *banquet* harus ditingkatkan agar dapat solid dan dapat bekerja sama saat mengatur sebuah *event* yang akan ditingkatkan berlangsung dalam hal peran *team work*. Sangat mempengaruhi kualitas hasil kerja *sous chef kitchen* dan *captain banquet*. Seorang *senior kitchen* dan *senior banquet* dituntut memiliki tingkat kerjasama, komunikasi, supaya tidak mengecewakan konsumen yang menyewa tempat untuk *event* tersebut. Semua itu dibutuhkan kerjasama untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan *event* sesuai dengan yang tamu inginkan.

*Event* adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia, baik secara individu atau kelompok yang terikat secara adat, budaya, tradisi, dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu. (Noor, 2009:7). Kesuksesan sebuah *event* tidak bergantung pada jenis *event*,

atraksi bintang tamu, atau alasan dari *event* itu sendiri, tetapi bagaimana seorang pemasaran dapat mengambil keuntungan dari beberapa *event*. Keuntungan tersebut dapat diperoleh dengan memperhatikan faktor *event*. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KERJASAMA ANTARA KITCHEN SECTION DENGAN BANQUET SECTION TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN EVENT DI HOTEL BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU"**

## TINJAUAN PUSTAKA

### Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli :

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel adalah sebuah bangunan untuk menyediakan penginapan, makanan, dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap serta makanan itu bagi mereka yang mengadakan perjalanan. Menurut Nyoman S. Pandit (2000 :49).

### **Klasifikasi Hotel**

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan (Tarmoezi, 2000 ; 5 ).

#### **1. City Hotel**

Hotel yang berlokasi di perkotaan, diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). *City Hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

#### **2. Residential Hotel**

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

#### **3. Resort Hotel**

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (*mountain hotel*) atau di tepi pantai (*beach hotel*), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

#### **4. Motel (Motor Hotel)**

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang

melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

### **Pengaruh**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005: 849), "Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang." Sementara itu, Surakhmad (1982:7) menyatakan bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa yang ada di sekelilingnya. Jadi, dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh di sekelilingnya merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa yang ada di sekitarnya.

### **Bagian- bagian atau *Department* dalam Hotel**

Bagian-bagian atau *department* yang terdapat dalam hotel secara umum

menurut teori Sulastiyono ( 2011:63-65) adalah sebagai berikut :

1. Kantor depan Hotel ( *Front Office*), merupakan peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual ( dalam arti menyewakan ) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield Management* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).
2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*), merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para

tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagia-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan (*Front Office*), bagian makanan dan minuman (*Food and Beverage*), bagian mesin (*Engineering*), bagian *Accounting*, dan bagian personel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), *sheet*, *Pillow Case*, *Bath Math*, menjaga kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar tamu, ruang rapat, ruang umum, seperti *lobby*, *corridor*, restoran yang

kesemuanya itu disebut *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of the house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya. Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan *procedure* serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

3. Makanan dan Minuman (*Food and Beverage*), merupakan salah satu bagian yang terdapat dihotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semua terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat seru. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan

dan minuman merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

4. *Marketing and Sales Department*, merupakan bagian yang memasarkan produk hotel serta kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.
5. *Accounting Department*, merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya *department* ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana

perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

6. *Human Resource Department*, merupakan bagian yang berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. *Department* ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.
7. *Engineering Department*, merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas di atas, *department engineering* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan

dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

8. *Security Department*, merupakan bagian bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitan dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

#### ***Food and Beverage Department***

Menurut Richard Sihite, (2000:15), *Food and Beverage Department* atau bagian makanan dan minuman adalah suatu bagian yang terbesar kedua di suatu hotel setelah bagian kamar. Di samping mempunyai fungsi sebagai sarana pelengkap utama di sebuah hotel, bagian makanan dan minuman ini mempunyai peranan yang penting dari segi sumber pendapatan hotel. Bagian ini merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian yaitu :

1. *Food and Beverage Product*
2. *Food and Beverage Service*.

#### ***Food and Beverage Product***

*Food and Beverage Product* adalah salah satu bagian yang berada di bawah *Food and Beverage Departemen* yang berfungsi dan bertanggung jawab menyiapkan dan mengolah makanan sesuai pesanan tamu, baik tamu *restaurant, room service, dan lain-lain*" Richard Sihite (2000:122). *Food and Beverage Department* adalah bagian ini menangani pelayanan yang berkaitan dengan penyediaan dan penjualan makanan dan minuman termasuk peralatannya serta acara-acara yang terkait dengan nya, seperti pertemuan, seminar, peralatannya, konferensi, pesta perkawinan, maupundengan pertunjukan (Bambang Sujatno, 2006:38).

Menurut Richard Sihite (2000:130), Suatu *section* yang berada dibawah *Food and Beverage Departement* yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan yang dijual kepada tamu yang menginap di hotel. Makanan yang diolah di dapur hotel sangat banyak jenis dan jumlahnya. Pada hotel atau restoran yang lebih besar tentunya akan mengolah makanan yang lebih banyak jenis dan jumlahnya, sehingga lebih banyak pula karyawan atau juru masak yang diperlukan. Juru masak tersebut perlu di

kelompokan menjadi beberapa bagian dengan tugas dan tanggung jawab yang jelas, dan hal ini dapat dilihat pada struktur organisasi dapur. Namun demikian, struktur organisasi setiap hotel berbeda-beda disesuaikan dengan besar kecil nya suatu hotel yang bergantung pada :

1. Jenis makanan atau menu yang diolah
2. Jumlah produksi makanan
3. Keadaan bahan makanan yang dapat dibeli dipasar.

### ***Kitchen***

*Kitchen* atau dapur hotel adalah suatu ruangan atau bangunan khusus yang tertutup dan mempunyai peralatan untuk memasak dengan tujuan komersial.( Richard, Sihite, 2000:1). Pengertian *Kitchen* dalam sebuah hotel adalah salah satu bagian hotel yang bertugas mengolah makanan atau memproduksi makanan.*Kitchen* hotel dibagi menjadi beberapa sub bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai dengan jenis makanan yang harus disiapkan seperti *soup, vegetables, sauce, pastry, pantry, butcher.* ( Widyablogspot.com )

### ***Banquet***

*Banquet*, bagian di bawah *Food and Beverage Department* yang bertugas memberikan pelayanan kepada para tamu yang mana pelayanan tersebut terpisah dari *restaurant* dan sebagainya, misalnya pada acara pesta perkawinan, ulang tahun, seminar, konferensi, *coctail party* dan lain sebagainya. *Banquet* berasal dari bahasa Perancis yaitu *Banch* yang dalam bahasa Inggris *bench* yang berarti bangku panjang. Dalam bidang restoran, *banquet* berarti sekumpulan orang yang berada dalam suatu ruangan tertentu (*private room*) yang bertujuan untuk menikmati makanan dan minuman dalam rangka merayakan perayaan tertentu dan diatur dalam suatu tempat duduk tertentu. Menurut Naimuddin Dely Putra dan Mhd. Yunus dalam buku *Pengelolaan Makan dan Minum Dalam Usaha Jasa Hotel*, *Banquet* merupakan outlet *Food and Beverage Department* yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel.

### **Event dan Karakteristik Event**

Menurut Any Noor (2009 : 7) definisi dari *event* adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia, baik secara individu atau kelompok yang terikat secara adat, budaya, tradisi, dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu. Setiap *event* selalu mempunyai tujuan utama untuk diselenggarakan. Salah satu tujuan utama dari *event* ada pada target sasarnya target pengunjung yang diharapkan akan hadir dalam *event* yang diadakan. Menurut Any Noor di dalam buku *Event Management*, kunci utamanya adalah pengunjung mengetahui manfaat apa yang akan di dapat melalui sebuah *event* ( Any Noor, 2009 : 179).*Event* memiliki beberapa karakteristik karena setiap penyelenggaraan *event* harus memiliki ciri tersendiri. Bagaimana pun karakteristik *event* hampir sama dengan pelayanan yang diberikan oleh industri pelayanan lainnya. Karakteristik tersebut adalah keunikan, *perishability*, *intangibility*,

suasana, pelayanan, dan interaksi personal (Any Noor, 2009 : 13).

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian campuran antara kualitatif dan kuantitatif, dimana data yang disajikan merupakan data yang tersaji secara deskriptif dan statistik. Populas dalam penelitian ini adalah 15 staff food and beverage servis, 32 staff food and beverage product dan 10 tamu yang mengadakan event. Sampel dalam penelitian ini adalah 5 karyawan banquetsection, 5 karyawan *kitchen section* dan 10 tamu yang mengadakan *event* di hotel Best Western Premier Solo Baru. Data primer yang digunakan yang diperoleh langsung dari sumber yang diteliti secara observasi dan wawancara dengan *Executive Chef*. Data sekunder yang diperoleh dari buku referensi, data-data yang telah didokumentasi kan, informasi yang memuat tentang bahan yang digunakan untuk penulisan penelitian. Teknik analisa data yang digunakan adlah dengan menggunakan teknik triangulasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.3.1  
Komunikasi  
N = 20

No	Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah rapat atau <i>briefing</i> karyawan hotel Best Western Premier Solo Baru ter-organisasi dengan baik?	16	80%	3	15%	1	5%	20	100%
2	Setujukah anda, jika komunikasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan?	18	90%	2	10%	0	0%	20	100%
3	Setujukah anda, jika komunikasi yang baik dapat mempengaruhi kelancaran tugas kerja?	17	85%	3	15%	0	0%	20	100%
	Nilai rata-rata %		85%		13,34%		1,7%		100%

### Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3.1 di atas, dari pertanyaan nomer 1 responden yang menjawab sangat baik sebanyak 16 orang atau 80%, responden yang menjawab baik 3 orang atau 15%, responden yang tidak baik 1 orang atau 5%, dari pertanyaan nomer 2 responden yang menjawab sangat baik 18 orang atau 90%, responden yang menjawab baik 2 orang atau 10%, responden yang menjawab tidak baik 0 orang atau 0%, dari pertanyaan nomer 3 responden yang menjawab sangat baik 17 orang atau

85%, responden yang menjawab baik 3 orang atau 15%, responden yang menjawab tidak baik 0 orang atau 0%.

Berdasarkan dari pertanyaan yang telah diberikan peneliti kepada responden, maka dapat diambil kesimpulan dari ketiga pertanyaan tersebut bahwa sebagian besar responden telah menjawab dengan yakin bahwa komunikasi dalam pekerjaan itu sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan *event*.

Tabel 4.3.2  
**Kerjasama**  
**N = 20**

No	Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah <i>staff kitchen</i> dengan <i>banquet</i> berhubungan dengan sangat baik?	20	100%	0	0%	0	0%	20	100%
2	Saya dapat bertanggung jawab dalam kekompakan tim	18	90%	1	5%	1	5%	20	100%
3	Apakah setiap karyawan mampu menjaga kerukunan antar sesama karyawan	19	95%	1	5%	0	0%	20	100%
	Nilai rata-rata %		95%		3,34%		1,67%		100%

**Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner**

Berdasarkan tabel 4.3.2 di atas, dari pertanyaan nomer 1 responden yang menjawab sangat baik sebanyak 20 orang atau 100%, responden yang menjawab baik 0 orang atau 0%, responden yang tidak baik 0 orang atau 0%, dari pertanyaan nomer 2 responden yang menjawab sangat baik 18 orang atau 90%, responden yang menjawab baik 1 orang atau 5%, responden yang menjawab tidak baik 1 orang atau 5%, dari pertanyaan nomer 3 responden yang menjawab sangat baik 19 orang atau

95%, responden yang menjawab baik 1 orang atau 5%, responden yang menjawab tidak baik 0 orang atau 0%.

Berdasarkan dari pertanyaan yang telah diberikan peneliti kepada responden, maka dapat diambil kesimpulan dari ketiga pertanyaan tersebut bahwa sebagian besar responden telah menjawab dengan yakin bahwa kerjasama dalam pekerjaan itu sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan *event*.

Tabel 4.3.3  
Ketanggapan  
N = 20

No	Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Kecekatan atau ketanggapan <i>waiter</i>	14	70%	4	20%	2	10%	20	100%
2	Kesediaan <i>waiter</i> dalam membantu tamu	16	80%	2	10%	2	10%	20	100%
3	<i>waiter</i> dengan cepat dan tanggap dalam menyiapkan makanan untuk para tamu	18	90%	2	10%	0	0%	20	100%
	Nilai rata-rata %		80%		13,34%		6,7%		100%

**Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner**

Berdasarkan tabel 4.3.3 di atas, dari pertanyaan nomer 1 responden yang menjawab sangat baik sebanyak 14 orang atau 70%, responden yang menjawab baik 4 orang atau 20%, responden yang tidak baik 2 orang atau 10%, dari pertanyaan nomer 2 responden yang menjawab sangat baik 16 orang atau 80%, responden yang menjawab baik 2 orang atau 10%, responden yang menjawab tidak baik 2 orang atau 10%, dari pertanyaan nomer 3 responden yang menjawab sangat baik

18 orang atau 90%, responden yang menjawab baik 2 orang atau 10%, responden yang menjawab tidak baik 0 orang atau 0%.

Berdasarkan dari pertanyaan yang telah diberikan peneliti kepada responden, maka dapat diambil kesimpulan dari ketiga pertanyaan tersebut bahwa sebagian besar responden telah menjawab dengan yakin bahwa ketanggapan dalam penyelenggaraan *event* itu sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas

penyelenggaraan *event* dan *banquet* harus tanggap permintaan tamu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Jadi seorang *staff kitchen* dan itu.

**Tabel 4.3.4**  
**Kualitas Penyelenggaraan**  
**N = 20**

No	Pertanyaan	Sangat Baik		Baik		Tidak Baik		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1	Tema acara sesuai dengan yang diharapkan	20	100%	0	0%	0	0%	20	100%
2	Penataan <i>interior</i> ruangan sesuai yang diharapkan	18	90%	1	5%	1	5%	20	100%
3	Harga paket sesuai dengan yang di promosikan	19	95%	1	5%	0	0%	20	100%
	Nilai rata-rata %		95%		3,34%		1,67%		100%

**Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner**

Berdasarkan tabel 4.3.3 di atas, dari pertanyaan nomer 1 responden yang menjawab sangat baik sebanyak 20 orang atau 100%, responden yang menjawab baik 0 orang atau 0%, responden yang tidak baik 0 orang atau 0%, dari pertanyaan nomer 2 responden yang menjawab sangat baik 18 orang

atau 90%, responden yang menjawab baik 1 orang atau 5%, responden yang menjawab tidak baik 1 orang atau 5%, dari pertanyaan nomer 3 responden yang menjawab sangat baik 19 orang atau 95%, responden yang menjawab baik 1 orang atau 5%, responden yang menjawab tidak baik 0 orang atau 0%.

Berdasarkan dari pertanyaan yang telah diberikan peneliti kepada responden, maka dapat diambil kesimpulan dari ketiga pertanyaan tersebut bahwa sebagian besar

responden telah menjawab dengan yakin bahwa kualitas penyelenggaraan di Hotel Best Western Premier Solo Baru sangat puas dalam menyelenggarakan *event*.

**Tabel 4.3.4**  
**Data Informasi Wawancara**

No	Nama	Jabatan
1	Cucun Rusmana	<i>Executife Chef</i>
2	Danu Hanggono	<i>Junior Sous Chef</i>
3	Hengky P Sigha	<i>Assistant Banquet Operation Manager</i>
4	Tira Wandawati	<i>Banquet Sales Administratior</i>

**Sumber : Hasil Data Pribadi**

### Wawancara

1. Bagaimana cara mempersiapkan *event* besar supaya *event* itu berjalan dengan lancar di hotel Best Western Premier?

Jawaban:

- Menyusun tema dan konsep acara
- Pembagian tugas yang jelas
- Preparation dapat berupa pengadaan barang berupa makanan, dan pengelolaan dan penanganan *event* tersebut.
- Bekerjasama yang paling penting

2. Bagaimana kerjasama antara *Kitchen Section* dengan *Banquet Section* di Best Western Premier Solo Baru?

Jawaban :

- Menyajikan makanan untuk para tamu yang dimana makanan tersebut termasuk dalam paket yang sudah ada dalam harga.
- Menata makanan di *buffet* dari *condiment*, *main cours*, *dessert*, *appetizer*.

3. Apa yang harus diperhatikan dalam mempersiapkan sebuah *event*?

Jawaban :

- Keamanan adalah mengamankan peralatan dan barang-barang selama *event* berlangsung jadi dari pihak hotel menggunakan petugas security untuk mengamankan jalannya acara.
- Perlengkapan

Dari pihak *banquet* menyiapkan ruang, kursi, meja, lcd procector, laptop, *coffe break*, dan lain-lain.

- Membuat cek list untuk membantu sebagai pengingat agar tidak ada yang terlewat atau terlupakan.

4. Apa yang menjadi tolak ukur anda terhadap kesuksesan sebuah *event*?  
Jawaban : tolak ukur sebuah kesuksesan *event* adalah seberapa jangkauan audiens yang bisa dicapai dengan event, mempromosikan harga paket meeting

5. Berapa jumlah *Meeting Room* di hotel best western premier untuk menyelenggarakan *event* dan berapa kapasitasnya?

Jawaban :

Convention menjadi nilai lebih lainnya bagi Best Western Premier. Ada 11 meeting room dan convention hall yang bisa dimanfaatkan untuk berbagai acara. Masing-masing memiliki kapasitas yang berbeda-beda :

- **Convention Hall** ; Theater kapasitas 1.800; Class Room 1.250; Reception 2.500; U shape 800; Round Table 1200

- **Rubi Convention 1** ; Theater kapasitas 1.000; Class Room 600; Reception 1.350; U shape 400; Round Table 650

- **Rubi Convention 2** ; Theater kapasitas 700; Class Room 450; Reception 950; U shape 300; Round Table 450

- **Violan Room 1,2,3,6,7,8** ; Theater kapasitas 140; Class Room 100; Reception 300; U shape 80; Round Table 80

- **Violan Room 4,5** ; Theater kapasitas 120; Class Room 60; Reception 200; U shape 60; Round Table 60

- **Violan Room 1-2** ; Theater kapasitas 300; Class Room 200; Reception 600; U shape 150; Round Table 160

6. Berapakah harga sewa *ballroom* jika digunakan untuk acara *wedding*?

Jawaban : Di hotel kita itu menggunakan harga paket jadi gratis *ballroom*

Ini contoh harga paket *wedding* :

- Paket Chinese Wedding mulai Rp 157.000.000 untuk 450 tamu undangan.

- Paket Internasional mulai Rp 142.500.000 untuk 500 tamu undangan.
- Paket Tradisional terdiri dari Pakwt Sido Asih Usdek, Paket Sido Mulyo Ladosan, dan Paket Sido Mukti Ladosan.
- Paket Tradisional ini mulai Rp 135.000.000 untuk seribu tamu undangan.

Paket tersebut sudah termasuk sewa ruangan, dekorasi pernikahan, sajian menu racikan,

kamar pengantin, pembawa acara, dan lainnya.

7. Apakah di hotel best western premier memberikan potongan harga sewa ballroom untuk *wedding party* dan promo apa yang diberikan dari pihak hotel untuk *event* tersebut?

Jawaban :

Dari pihak hotel biasanya menawarkan harga paket untuk event itu sudah gratis ruangan dan fasilitas sudah lengkap, ini contoh harga paket untuk *event*

Packages	Minimum for 30 Pax	Remaks
<b>Half Day</b>		
Single Occupancy (Room atau day)	Rp 800.000,00	1 Breakfast+1x Coffee Break+1x Lunch/1x Dinner
Twin Share Occupancy (Room atau day)	Rp 1.000.000,00	2 Breakfast+1x Coffee Break+1x Lunch/1x Dinner
Triple Occupancy (Room atau day)	Rp 1.500.000,00	3 Breakfast+1x Coffee Break+1x Lunch/1x Dinner
<b>Full Day</b>		
Single Occupancy (Room atau day)	Rp 900.000,00	1 Breakfast+2x Coffee Break+1x Lunch/1x Dinner
Twin Share Occupancy (Room atau day)	Rp 1.200.000,00	2 Breakfast+2x Coffee Break+1x Lunch/1x Dinner
Triple Occupancy (Room atau day)	Rp 1.600.000,00	3 Breakfast+2x Coffee Break+1x Lunch/1x Dinner
<b>Full Board</b>		
Single Occupancy (Room atau day)	Rp 1.100.000,00	1 Breakfast+2x Coffee Break+1x Lunch+1x Dinner
Twin Share Occupancy (Room atau day)	Rp 1.500.000,00	2 Breakfast+2x Coffee Break+1x Lunch+1x Dinner
Triple Occupancy (Room atau day)	Rp 1.800.000,00	3 Breakfast+2x Coffee Break+1x Lunch+1x Dinner

8. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh para *waiters* dalam menangani suatu *event* yang sedang dilaksanakan?

Jawaban :

kualitas nya sangat baik dan pelayan nya sangat ramah, fasilitas

di hotel best western premier solo baru sangat lengkap, makanannya juga enak

9. *Event* terbesar apa yang pernah diselenggarakan di Hotel Best Western Premier?

Jawaban :

Nonton bareng final match FIFA

World Cup Russia

Wedding

Imlek

Tahun Baru

Debat Pilgub

10. Hambatan apa yang ditemukan saat menangani sebuah *event*?

Jawaban :

Hambatan pasti ada yang terjadi, namun dengan perencanaan yang matang, dengan kerjasama yang baik sewaktu membangun mempersiapkan acara, hambatan itu akan tidak ada. Contoh nya : Makanan yang belum dihidangkan, piring, garpu, sendok, dan gelas yang habis, dan lain-lain.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, penyebaran angket atau kuesioner, dan studi pustaka diperoleh data dalam bentuk tabel. Kemudian setelah diadakannya analisis dari sumber-sumber terkait dari penyebaran kuesioner, dapat diperoleh hasil dari adanya hubungan positif dalam pengaruh kerjasama *kitchen section*

dengan *banquet section* terhadap kualitas penyelenggaraan *event* di Hotel Best Western Premier Solo Baru dan mayoritas responden menjawab setuju bahwa kerjasama *kitchen section* dengan *banquet section* sangat mempengaruhi kualitas penyelenggaraan *event* yang telah diteliti di Hotel Best Western Premier Solo Baru. Di *Kitchen, Ruby Convention* ini seorang pramusaji dan seorang chef tidak memiliki kendala dalam melayani tamu pada saat penyelenggaraan *event* dimulai. Hal ini dengan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan dan wawancara oleh peneliti.

Teori ini juga didukung dengan banyaknya hotel, yang telah memperhatikan kerjasama *kitchen section* dengan *banquet section* dalam penyelenggaraan *event*. Dalam hal ini peran *kitchen section* dengan *banquet section* di Hotel Best Western Premier Solo Baru sudah memenuhi syarat *Standart Operating Procedure* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang ada di penyelenggaraan *event* tersebut. Hotel Best Western Premier Solo Baru kurang lebih sudah memenuhi kualifikasi dalam hal komunikasi antar staff, kerjasama, ketanggapan, yang

digunakan untuk memenuhi kebutuhan tamu di *event* tersebut.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Komunikasi berjalan lancar apabila faktor terjadinya komunikasi dalam keterikatan antara *Kitchen Section* dengan *Banquet Section* dalam memberikan komunikasi tidak mengalami hambatan seperti mengarahkan kemampuan yang dimiliki demi tanggung jawab antar *Kitchen Section* dengan *Banquet Section*. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat baik sebanyak 85% yang menjawab Baik 13,34% , dan yang menjawab tidak baik 1,7%. Selain itu dalam mempersiapkan segala hal untuk persiapan *event* datang *Kitchen Section* dengan *Banquet Section* berperan penting dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan *event*.
2. Dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan *event* antara *Kitchen Section* dengan *Banquet Section* kerjasama dalam bekerja sangat berpengaruh seperti pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan

standar yang diberlakukan di hotel. Hal ini dapat dilihat bahwa koresponden yang menjawab sangat baik sebanyak 95%, menjawab baik sebanyak 3,34%, dan yang menjawab tidak baik 1,67%. Adanya kerjasama untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan *event* di Best Western Premier Solo Baru dapat dilihat dari beban kerja telah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta mendapatkan pujian dari atasan dan tamu, membuat pekerja semakin baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **Saran**

1. Komunikasi berjalan lancar apabila faktor terjadinya komunikasi dalam keterikatan antara *Kitchen Section* dengan *Banquet Section* dalam memberikan komunikasi tidak mengalami hambatan seperti mengarahkan kemampuan yang dimiliki demi tanggung jawab antar *Kitchen Section* dengan *Banquet Section*. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat baik sebanyak 85% yang menjawab Baik 13,34% , dan yang menjawab tidak baik 1,7%. Selain itu

dalam mempersiapkan segala hal untuk persiapan *event* datang *Kitchen Section* dengan *Banquet Section* berperan penting dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan *event*.

2. Dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan *event* antara *Kitchen Section* dengan *Banquet Section* kerjasama dalam bekerja sangat berpengaruh seperti pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar yang diberlakukan di hotel. Hal ini dapat dilihat bahwa koresponden yang menjawab sangat baik sebanyak 95%, menjawab baik sebanyak 3,34%, dan yang menjawab tidak baik 1,67%. Adanya kerjasama untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan *event* di Best Western Premier Solo Baru dapat dilihat dari beban kerja telah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki serta mendapatkan pujian dari atasan dan tamu, membuat pekerja semakin baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ariani Dorothea Wahyu,  
2004. *Pengendalian Kualitas*

*Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas).*

Penerbit CV Andi Offset :  
Yogyakarta.

Arief, Abd Rachman, 2005. *Ilmu Perhotelan and Restaurant*,  
Yogyakarta: Graha Ilmu

Drs. Naimudding Dely Putra dan Mhd. Yunus. *Tata Hidang*

Moleong Lexy J, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung :  
PT Gramedia Pustaka. Remaja Rosda.

Nasution S. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Inkuiri*. Tarsito.  
Bandung.

Richard, Sihite. 2000. *Manajemen Hotel*. Surabaya : SIC

Richard, Sihite. 2000. *Kitchen and Food Product*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan Hotel*. Kuta Utara : Mapindo

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian pedidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.  
Bandung : ALFABETA

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

- Sulastiyono, 2011. **Manajemen Penyelenggaraan Hotel**. Bandung : Alfabeta (<http://www.lomboksociety.web.id> 10 Agustus 2018 )
- Tarmoezi. 2000. **Profesional Hotel Front Linear**, Jakarta (<http://breadcycle.blogspot.com> 10 Agustus 2018 )
- Internet : (<http://yosiabdiantindaon.blogspot.co.id/2012/11/pengertianpengaruh> )
- (<https://www.booking.com/hotel/id/best-western-premier-solo-baru.id.html> ) ( Instagram : @bwpsolobaru )
- (<http://dilihatya.com/2236/pengertian-pengaruh-menurut-para-ahli> 10 Juli 2018 )