

Peran *Banquet Service* Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Tamu di The Alana Hotel And Convention Center Surakarta

Denny Asmara¹

¹(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

ABSTRAK

This journal is the result of research on the role of banquet service on the level of guest service quality at The Alana Hotel and Convention Center Surakarta. The purpose of this study was to determine the factors of preparing places and equipment for events, work skills, and responsibilities of Banquet service employees to improve service quality at The Alana Hotel and Convention Center Surakarta. In compiling this study the authors used data collection techniques through questionnaires, literature studies, interviews and direct observation during On the Job Training at The Alana Hotel and Convention Center Surakarta for 6 months. Based on the research that has been done, the following data is generated: the role of Banquet service is very important in the operation of a hotel as evidenced by the results of the questionnaire that the author took, namely 3 of the independent variables: preparing the place and equipment for events, work ability, and responsibility. The role of Banquet service is very important, because of the preparation of places and equipment for events, work skills, and responsibilities, so that Banquet service can work quickly and precisely in improving the quality of service to hotel guests. Thus the result is that guests who come to the hotel will be satisfied and will come back to hold an event again at the hotel and the success of an event or event apart from food and drink is also determined by the quality of service of the employees who handle the event.

Keywords: *Banquet Service, Quality of Service*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata yang tengah berkembang dengan baik di Indonesia tentu dapat diusahakan dari industri perhotelan. Dunia perhotelan identik dengan pariwisata yang memiliki keterkaitan yang erat diantara keduanya karena saling menunjang eksistensi masing – masing, dimana keberadaan salah satu akan menentukan keberadaan lainnya.

Pengertian hotel berdasarkan SK. Menteri perhubungan No. PM 10/PW301/PHb77, hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang

untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.

Dalam Operasional hotel memiliki beberapa departemen yang saling menunjang untuk keberadaan suatu hotel, salah satunya adalah *Food and Beverage Department* yang merupakan income tertinggi kedua setelah pendapatan kamar. *Food and Beverage Department* sendiri terdapat dua section yang saling berhubungan erat, yaitu *Food and Beverage Service* And *Food and Beverage Product*, dimana keduanya berhubungan langsung dengan tamu atau *guest contact*.

Makanan dan minuman merupakan kebutuhan primer setiap orang guna mempertahankan kelangsungan hidupnya. Berbagai macam makanan yang diolah

untuk menciptakan citra rasa yang mampu membangkitkan selera. Tidak cukup dengan rasa masakan, manusia kembali berinovasi agar makanan disajikan dalam penampilan menarik, yang tidak hanya dikonsumsi sendiri namun juga untuk dijual kepada pihak publik.

Untuk dapat terlaksananya Penyediaan dan pelayanan produk – produk hotel tersebut diperlukan kerjasama serta pembagian fungsi dan tugas yang sesuai dengan bidang kerjanya masing – masing, disini *Food and Beverage Department* mempunyai peran yang sangat penting didalam suatu hotel yaitu menyediakan makanan dan minuman bagi tamu.

Kemampuan usaha penyajian makanan dan minuman sekarang ini tidak terlepas dari sejarah perkembangan perjalanan peradaban manusia dimasa lalu. Menyebut kata *Banquet* yang terfikir benak kita adalah jajaran meja-meja yang tertata rapi, para pramusaji sibuk dengan pelayanannya, juru masak sibuk mengolah hidangan, dentingan alat-alat makan, bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselen yang menghidupkan suasana di dalamnya, aroma hidangan yang mendominasi ruangan serta para tamu sedang menikmati acara pestanya. Sebagai Pengelola, kita harus pandai-pandai mengikuti keinginan pelanggan, tentu saja dengan memberikan apa layanan yang sebaik-baiknya. Di Indonesia, istilah *Banquet* mulai dikenal masyarakat terutama setelah ada hotel bertaraf internasional yaitu Hotel Indonesia. *Banquet* bisa saja diadakan di restoran atau gedung tinggi lainnya seperti Kondominium. Jadi, *banquet* tidak hanya monopoli sebutan hotel – hotel saja, tetapi sesuai dengan pengertiannya, yaitu jamuan makan minuman dimana saja, dan kapan saja. Artinya, *banquet* tidak dilaksanakan di hotel – hotel saja tetapi juga di luar hotel misalnya pada *event* – *eventnya*

perusahaan – perusahaan atau organisasi lainnya sesuai keinginan tamunya.

Yang dimaksud dengan *history* adalah *sejarah tamu*, baik tamu langganan atau hanya sekali – kali datang ke hotel yang menggunakan jasa banquet. Dikerjakan setiap saat atau pada saat tamu selasa mengadakan suatu acara atau function dan dilaksanakan oleh *Banquet Manager*, *Banquet Sales Representative*, dan semua *Banquet staff* yang berhubungan dengan tamu bertempat di *banquet office*. Maksudnya agar lebih mengenal para tamu untuk kembali mengadakan acara di hotel tersebut (*repeat business*).

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis mengambil judul “PERAN *BANQUET SERVICE TERHADAP* TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TAMU DI THE ALANA HOTEL AND CONVENTION CENTER SURAKARTA”.

B. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang ada, maka dapat ditarik perumusan permasalahan sebagai berikut:

- Bagaimana menyiapkan tempat dan peralatan untuk event terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta?
- Bagaimana faktor kemampuan kerja para karyawan *banquet* terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta?
- Bagaimana faktor tanggung jawab kerja para karyawan *banquet* terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta?

LANDASAN TEORI

Tinjauan Pustaka

A. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah keseluruhan daripada gejala – gejala yang ditimbulkan oleh perjalanan dan pendiaman orang –

orang asing serta menyediakan tempat tinggal sementara, asalkan pendiaman itu tidak tinggal menetap dan tidak memperoleh penghasilan dan aktivitas yang bersifat sementara. Hunziker. Krapf yang dikutip dalam buku (Oka Yuti, 1996: 118).

Menurut Ketetapan MPRS No. 11 Tahun 1990, “Pariwisata adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam mencari hiburan jasmani dan rohani setelah beberapa waktu, serta mempunyai modal untuk melihat – lihat daerah lain atau Negara – Negara lain.”

B. Pengertian Hotel

Definisi hotel dalam Surat Keputusan Menparpostel yaitu SK: KM/ HK.103/ MPPT/1987, adalah sebagai berikut:

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian gedung atau seluruh gedung untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi yang umum dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar yang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Proprietors Act, 1956:78)

C. Pengertian F&B Department

Food and Beverage Department adalah bagian yang bertanggungjawab atas pelayanan makanan dan minuman hotel. Bagian mempunyai fungsi dan peran yang penting karena bagian ini langsung berhadapan dengan tamu. Lebih jauh dapat dikatakan bagian ini mengangkat citra hotel apabila melakukan pelayanan makanan dan minuman yang memuaskan. (Sihite, 2000: 16)

D. Pengertian Banquet Section

Banquet adalah “melayani suatu jamuan makan dalam skala besar, dari segala macam bentuk pelayanan yang bisa

diterapkan sesuai dengan permintaan pelanggan” (*Standing Party, Sitting Party*). (Rizal, 2006: 15)

E. Kerangka Pemikiran

VARIABEL INDEPENDENT	VARIABEL DEPENDENT
X1 Menyiapkan tempat dan alat	Y1. Cepat
X2 Kemampuan Kerja	Y2. Akurat
X3 Tanggung Jawab	Y3. Efisien
	Y4. Ramah

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Bentuk penelitian yang dipakai dalam penulisan ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif atau studi kasus, yaitu penelitian yang meliputi tentang subjek penelitian (individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat) yang berkaitan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas, dengan tujuan untuk memberikan secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat dari kasus atau status individu yang dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Menurut (*Indriantoro Supomo, 1999 : 12 – 13*) Penelitian kualitatif adalah penelitian data yang dikumpulkan, ditanyakan dalam bentuk kata – kata dan kalimat – kalimat, gambar – gambar dan lain – lain, yang berisi deskripsi terutama transkrip interview antara penulis dengan informan dalam penelitian.

Penelitian ini dilakukan saat penulis melakukan On The Job Training di The Alana Hotel And Convention Center Surakarta selama enam (6) bulan dari bulan 01 Agustus 2015 sampai dengan bulan 01 Februari 2016.

B. Pengambilan Populasi dan Sampel Populasi Penelitian

Populasi yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian adalah staff yang bekerja di bagian *food and beverage service* di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta. Adapun teknik pengambilan sampel dilakukan dengan 10 responden (6 dari F&B banquet dan 4 dari F&B *service restaurant*). Yaitu pengambilan sampel secara acak dengan cara memberikan

kuesioner (daftar pertanyaan) kepada *staff* yang terkait di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta.

C. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya. (Sugiarto Dkk, 2001: 2). Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel menggunakan teknik random (acak). Yang dimaksud dengan sampel *random* adalah teknik mengambil sampel dengan cara mencampur subjek – subjek tanpa mempertimbangkan tingkatan – tingkatan dalam populasi. (Arikunto,2010: 134 - 185)

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati yang memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Dalam skala pengukuran ini memungkinkan kita untuk mengurutkan peringkat dari objek yang kita ukur. Dengan memperhatikan variabel independen tentang peran *Banquet service* yang memiliki indikator menyiapkan tempat dan peralatan untuk *event*, kemampuan kerja dan tanggung jawab kerja yang saling berhubungan dengan variabel dependen tentang tingkat kualitas pelayanan tamu yang memiliki beberapa indikator sebagai berikut cepat, akurat / teliti, *efisien* / lancar, ramah

HASIL PENELITIAN

A. The Alana Hotel And Convention Center Surakarta

The Alana Hotel and Convention Center Surakarta merupakan salah satu hotel berbintang empat di kota Surakarta. Hotel ini beralamat di Jalan Adi Sucipto, Colomadu, Karanganyar 57174 ,*Central Java*, Indonesia dengan nomor telepon+62-271-745 1555 dan nomor faxmail+62-271-745 1222. Hotel the Alana Solo memiliki lokasi yang *strategis* dan dapat dengan mudah

dijangkau oleh para tamu yang akan datang menginapapataupun tamu yang hanya sekedar mengikuti acara *meeting di hotel*. Tempat Ini Berjarak 3,8 km dari Bandara Internasional Adisumarmo dan hanya 5 km dari pusat kota, para tamu berada di tempat strategis untuk menikmati objek wisata di kota solo seperti Solo Square (2,3 km / 28 menit berjalan kaki), Stadion Manahan (3,7 km), Solo Grand Mall (4,3 km), Solo Paragon (4,4 km).

B. Sejarah Berdirinya The Alana Hotel And Convention Center Surakarta

The Alana Hotel and Convention Center Surakarta adalah salah satu hotel berbintang empat di Jalan Adi Sucipto Colomadu, Solo, Karanganyar yang memiliki 247 kamar termasuk suite yang mewah dengan fasilitas MICE berupa sebuah ballroom dan 5 ruang pertemuan yang luas. Dengan berdirinya hotel ini bertambah akomodasi yang terdapat di kota Solo.

Pembangunan The Alana Hotel and Convention Center Surakarta merupakan salah satu usaha dalam membantu pemerintah untuk ikut serta menyediakan sarana - sarana pariwisata, khususnya di bidang perhotelan. Hotel yang bergabung dengan Group Aston dan memiliki management Archipelago International. Pemilik The Alana Hotel & Convention Center adalah Bapak Sumitro, yang tak lain juga sebagai pemilik PT Delta Dunia Merlin.

Sampai saat ini The Alana Hotel & Convention Center Surakarta telah mengalami dua pergantian General *Manager*, mulai dari yang pertama yaitu Mr. Bambang Wijanarko yang menjabat satu tahun, kemudian beliau digantikan oleh Mr. Sistho A. Sreshtho yang sebelumnya menjabat sebagai General *Manager Fave* Hotel Adisucipto dan Fave Hotel Solo Baru yang juga merupakan satu manajemen yaitu Archipelago International.

C. Tugas dan Tanggung Jawab *Staff F&B banquet* The Alana Hotel And Convention Center Surakarta

1. **B.O.M (Banquet Operation Manager)**

Bertugas dan bertanggungjawab:

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran *Banquet service dalam melayani function*.
- b. Bertanggung Jawab dalam mengawasi dan mengarahkan seluruh pramusaji.
- c. Mengikuti dan menghadiri *Food & Beverage meeting* yang diselenggarakan oleh *Food & Beverage manager*.

2. **A.B.O.M (Assistant Banquet Operation Manager)**

Bertugas dan bertanggungjawab:

- a. Membantu B.O.M dalam pelaksanaan pekerjaannya.
- b. Menghadiri acara yang diselenggarakan oleh *Food & Beverage manager* jika B.O.M berhalangan hadir.
- c. Mengawasi kelancaran kerja karyawan dalam operasional.

3. **Captain Banquet**

Bertugas dan bertanggungjawab:

- a. Bertanggung jawab mengenai keadaan yang terjadi pada operasional banquet.
- b. Menggambarkan suasana ruangan, meja, kursi, meja *buffet, mini garden*, juga mengontrol dekorasi.
- c. Mengontrol semua persiapan sebelum acara dimulai.
- d. Memimpin *briefing* sebelum acara dimulai.
- e. Membuat laporan harian.

4. **Banquet Staff**

Bertugas dan bertanggungjawab:

- a. Melaksanakan tugas yang telah diinstruksikan oleh *banquet captain*.
- b. Memeriksa semua kelengkapan peralatan yang dibutuhkan untuk keperluan event nantinya, mulai dari *tablecloth, napkin*, peralatan makan, minum dan lain - lain.
- c. Mengatur ruangan kembali dengan sempurna setelah tamu meninggalkan ruangan.
- d. Mengantar *Linen* yang kotor ke laundry dan mengambil linen yang bersih housekeeping.
- e. Menghadiri program *training*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian, maka pada bab ini penulis akan menyajikan analisis data yang ada. Data yang penulis sajikan bersumber pada hasil penelitian di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta. Dalam tugas akhir ini Penulis Menganalisis “Peran *Banquet service Terhadap* Tingkat Kualitas Pelayanan Tamu Di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta”.

A. Penyiapan tempat dan peralatan untuk event terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu

Menyiapkan tempat dan peralatan untuk event merupakan suatu hal yang sangat mutlak yang harus ada pada setiap operasional hotel, menyiapkan tempat dan peralatan untuk event yang belum optimal akan sangat mempengaruhi operasional suatu hotel, peralatan – peralatan yang digunakan untuk event dan harus ada antara lain : untuk peralatan makan dan minum meliputi *chinaware, glassware*, dan *silverware*, dan selain peralatan makan dan minum meliputi *sound system, microphone, screen, infokus, flipkart, stationary (block note dan pen), lighting, table cloth, mineral water, glass cover, candy, spidol*. Adapun jumlah peralatan sebagai berikut: *screen* berjumlah 8 buah, *infocus* berjumlah 8 buah, *flip cart* berjumlah 8 buah. Selain menyiapkan tempat dan peralatan untuk *event* yang diadakan perlu dilihat juga jumlah personil karena jumlah personil juga sangat penting karena personil yang mempengaruhi selesai tidaknya menyiapkan suatu tempat untuk event, karena jika personil kurang penyiapan untuk tempat dan peralatan untuk event tidak akan selesai sesuai target yang ditetapkan.

Selain menggunakan ruangan atau tempat dan personil hotel, dalam pelaksanaannya perlu diingat pula penggunaan inventaris hotel, dimaksudkan agar tidak mengganggu kelancaran pelaksanaan rutinitas yang dijalankan pada sebuah restoran hotel. Oleh karena itu inventaris tambahan, seperti meja, kain,

piring, gelas selain itu dibutuhkan pula ruangan – ruangan khusus dan seluruh petugas harus memahami tentang apa yang harus disiapkan. Selain itu juga harus mempersiapkan apa yang dibutuhkan dalam suatu event meliputi:

1. Penyiapan segala inventaris yang dibutuhkan atas kerjasama dengan bagian *stewarding* (dalam penyediaan peralatan makanan, gelas, alat – alat porselen dan perak).
2. Pengaturan instalasi kebutuhan teknis seperti AC, Mic, penerangan.
3. *Set up table*.
4. Pengaturan *moletton* dan *tablecloth*.
5. Penyusunan kursi dan meja untuk *event*.
6. Pengaturan tempat penyimpanan peralatan untuk penyajian dll.
7. Pemasangan peralatan makan, dan *napkin* di meja.
8. Pemasangan dekorasi meja.
9. Peletakan menu di *buffet*.
10. Kontrol ulang atas keseluruhan pengaturan ruangan, meja dan instalasi teknik.

B. Kemampuan Kerja para karyawan banquet berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu

Kemampuan Kerja merupakan Suatu Hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam suatu hotel. Kemampuan kerja karyawan yang belum maksimal akan mengganggu kelancaran operasional hotel. Setiap karyawan pasti memiliki kemampuan yang berbeda – beda antara yang satu dengan yang lain oleh karena itu kita harus meningkatkan kemampuan pegawai dalam bekerja saat menghadapi event –event yang besar kemampuan pegawai harus ditingkatkan agar dapat menyelesaikan event tersebut dengan lancar.

Kemampuan kerja seorang karyawan yang baik yaitu dapat melayani tamu dengan baik, mulai dari tamu datang hingga tamu pulang keluar area dengan tanpa adanya komplain dari tamu, karena tamu merasa puas sehingga akan menarik minat tamu untuk datang kembali.

Dengan fakta yang demikian, maka karyawan The Alana Hotel and Convention Center Surakarta harus benar – benar memiliki kemampuan kerja yang maksimal agar tidak terjadi hal – hal yang tidak diinginkan.

Kemampuan kerja yang baik meliputi:

a. Skill

Skill merupakan keahlian dalam bekerja yang harus dimiliki setiap karyawan. Keahlian seorang karyawan yaitu keahlian dalam *menghandle tamu mulai dari* persiapan hingga selesai event, antara lain melakukan *taking order*, proses *taking order* harus dilakukan secara sungguh – sungguh untuk menghindari kesalahan *order*, maka perlu dilakukan *repeat the order*. Ketepatan dalam pelayanan akan mengurangi komplain dari tamu karena tamu merasa puas dan akan dengan senang hati kembali datang dan menjadi *repeater guest* (tamu tetap).

b. Knowledge

Skill dan *knowledge* merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan sebab keduanya saling mendukung satu sama lain. *Knowledge* seorang waiter atau waitress ditekankan pada produk *knowledge*, yaitu mengetahui dengan jelas seluruh menu yang disajikan, seperti mengetahui komposisi bahan dan rasa menu makanan atau minuman, karena tamu akan komplain bila makanan yang disajikan tampilan atau rasanya tidak sesuai seperti yang tertera di daftar menu.

C. Tanggung jawab kerja para karyawan banquet terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu

Kurangnya rasa tanggung jawab dalam karyawan akan berakibat pada hasil kerja yang tentu kurang memuaskan. Jumlah *staff* di *Banquet service* The Alana Hotel and Convention Center Surakarta adalah 1 orang *bom*, 1 orang *assistant bom*, 1 orang *captain banquet* dan 3 orang *staff banquet*, dan apabila kalau hotel ada *full event pihak* hotel akan memberikan bantuan dengan memberikan orang – orang yang

casual sesuai dengan event yang berlangsung. Pada dasarnya rasa tanggung jawab akan timbul dengan sendirinya, bila sudah ada jiwa dedikasi yang tinggi bagi perusahaan, karena karyawan perlu mempertanggung jawabkan hasil kerjanya. Karyawan yang baik senantiasa bertanggung jawab penuh dengan apa yang dikerjakan atas pekerjaannya dan akan terus mengevaluasi diri bila hasil kerjanya kurang memuaskan. Setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda sesuai dengan jabatan dan posisinya. Sebagai karyawan *banquet* harus bertanggungjawab terhadap kerjanya seperti menunggu *buffet*, menunggu ruangan meeting harus sama selesai karena berpengaruh terhadap kepuasan tamu, karena bila tamu merasa puas pasti tamu tersebut akan menjadi *repeater guest* (tamu tetap).

Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan Penelitian yang sudah penulis lakukan di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta, melalui observasi, dokumentasi, studi pustaka, penyebarankuesionersertawawancara diperoleh sebagaiberikut:

1. Menyiapkan Peralatan Dan Tempat Untuk Event

Menyiapkan peralatan dan tempat untuk *event* di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta merupakan hal yang sangat penting didalam suatu *event*, oleh karena itu kalau peralatan dan tempat belum optimal akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada tamu. Maka perlu ditingkatkan dalam Pengecekan Kondisi dan jumlah barang yang akan dipakai agar tidak menghambat kinerja operasional hotel dalam melayani tamu.

2. Kemampuan Kerja

Kemampuan Kerja para karyawan *Banquet service* The Alana Hotel and Convention Center Surakarta yang belum baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan pada tamu menjadi tidak maksimal dan tamu tidak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka perlu ditingkatkan

kemampuan kerja mereka agar kualitas pelayanan yang meliputi kepuasan tamu dapat terpenuhi secara maksimal.

3. Tanggung Jawab

Tanggung Jawab Kerja para karyawan *Banquet service* The Alana Hotel and Convention Center Surakarta yang belum optimal akan sangat berpengaruh sehingga kualitas pelayanan yang diberikan pada tamu kurang memuaskan. Maka perlu ditingkatkan kesadaran untuk bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Hal ini diperlukan agar kualitas pelayanan yang meliputi kepuasan tamu dapat terpengaruh secara maksimal pula. Hal tersebut sangat diperlukan karena semakin optimal operasional *banquet section*, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu The Alana Hotel and Convention Center Surakarta.

PENUTUP

Setelah melakukan penelitian di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta mengenai peran *Banquet service dalam menyiapkan tempat* dan peralatan untuk *event*, kemampuan kerja dan tanggungjawab, diketahui bahwa sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan:

Kesimpulan

A. Menyiapkan tempat dan peralatan untuk event terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu

Menyiapkan tempat dan peralatan untuk *event* merupakan suatu hal yang sangat mutlak yang harus ada pada setiap operasional hotel, menyiapkan tempat dan peralatan untuk *event* yang belum optimal akan sangat mempengaruhi operasional suatu hotel, peralatan – peralatan yang digunakan untuk event dan harus ada antara lain : untuk peralatan makan dan minum meliputi *chinaware, glassware, dan silverware*, dan selain peralatan makan dan minum meliputi *sound system, microphone, screen, infokus, flipkart, stationary (block*

note dan pen), *lighting, table cloth, mineral water, glass cover, candy, spidol.*

B. Kemampuan Kerja para karyawan *Banquet service* The Alana Hotel and Convention Center Surakarta

Kemampuan kerja merupakan suatu hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam suatu hotel. Kemampuan Kerja Karyawan yang belum maksimal akan mengganggu kelancaran operasional hotel. Setiap karyawan pasti memiliki kemampuan yang berbeda – beda antara yang satu dengan yang lain oleh karena itu kita harus meningkatkan kemampuan pegawai dalam bekerja saat menghadapi event –*event* yang besar kemampuan pegawai harus ditingkatkan agar dapat menyelesaikan *event* tersebut dengan lancar.

Kemampuan kerja seorang karyawan yang baik yaitu dapat melayani tamu dengan baik, mulai dari tamu datang hingga tamu pulang keluar area dengan tanpa adanya komplain dari tamu, karena tamu merasa puas sehingga akan menarik minat tamu untuk datang kembali. Dengan Fakta yang demikian, makakaryawan The Alana Hotel and Convention Center Surakarta harus benar – benar memiliki kemampuan kerja yang maksimal agar tidak terjadi hal – hal yang tidak diinginkan.

C. Tanggung Jawab

Kurangnya rasa tanggung jawab dalam karyawan akan berakibat pada hasil kerja yang tentu kurang memuaskan. Jumlah *staff* di *Banquet service* The Alana Hotel and Convention Center Surakarta adalah 1 orang *bom*, 1 orang *assistant bom*, 1 orang *captain banquet* dan 3 orang *staff banquet*, dan apabila kalau hotel ada *full event* pihak hotel akan memberikan bantuan dengan memberikan orang – orang yang *casual sesuai dengan event* yang berlangsung. Pada dasarnya rasa tanggung jawab akan timbul dengan sendirinya, bila sudah ada jiwa dedikasi yang tinggi bagi perusahaan, karena karyawan perlu mempertanggung jawabkan hasil kerjanya. Karyawan yang baik senantiasa bertanggung

jawab penuh dengan apa yang dikerjakan atas pekerjaannya dan akan terus mengevaluasi diri bila hasil kerjanya kurang memuaskan. Setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda sesuai dengan jabatan dan posisinya. Sebagai karyawan *banquet* harus bertanggungjawab terhadap kerjanya seperti menunggu *buffet*, menunggu ruangan meeting harus sama selesai karena berpengaruh terhadap kepuasan tamu, karena bila tamu merasa puas pasti tamu tersebut akan menjadi *repeater guest* (tamu tetap).

Saran

Setelah penulis melakukan penelitian, adapun saran dari penulis yang ingin disampaikan yaitu:

1. Menyiapkan peralatan dan tempat untuk *event* di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta perlu tingkatkan misalnya mengatasi kekurangan peralatan saat *event – event* besar berlangsung seperti *chinawares* dan kelengkapan – kelengkapan untuk *event* yang menggunakan meja atau pun kursi hal tersebut untuk mengantisipasi berlangsungnya *event – event* besar yang diadakan di hotel sehingga operasional kerja menjadi lebih lancar, tamu merasa lebih puas dan hotel dapat mencapai target yang ditentukan.
2. Kemampuan kerja para karyawan *Banquet service* The Alana Hotel and Convention Center Surakarta masih perlu ditingkatkan misalnya mengukur kemampuan kerja dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam meng *set - up ballroom* dengan model *set – up* yang telah ditentukan. Hal itu dimaksudkan agar tercapai kepuasan tamu di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta khususnya yang berhubungan dengan *banquet section*.
3. Tanggung jawab kerja para karyawan *Banquet service* The Alana Hotel and Convention Center Surakarta perlu ditingkatkan saat *incharge* suatu *meeting* tidak boleh ditinggal atau pergi dari ruangan atau tempat tanpa ada keperluan yang penting. Hal ini dimaksudkan supaya apabila ada tamu yang meminta bantuan tidak bingung mencari petugas hotelnya,

sehingga tanggung jawab kerja semakin meningkat maka kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat pula

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Hans, 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta. Gramedia Pustaka.
- Dimiyati, Aan Surachman. 1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta. DevisiGanan.
- Fajri, EM. Zul dan Senja, Ratu Aprilia, FT.2000. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Difa Publisher, Jakarta.
- Soekresno, 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoeti Oka A. 1996. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar dan Sulartiningrum, Sri, 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasibuan, SP. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAkasara.
- Marpaung, Happy. *Pengetahuan Pariwisata*. Alfabeta: Bandung Proprietors Act, 1956.
- Rizal, Thalib, 2006. *Teknis Pengolahan Banquet*. Edsa Mahkota: Jakarta.
- Sihite Richard. 2000. *Food Service (Tata Hidang)*. Surakarta: SIC.