

**TINJAUAN TENTANG PERANAN *BANQUET SERVICE* TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN TAMU DALAM PENYELENGGARAAN *EVENT* DI HOTEL  
THE SUNAN SURAKARTA**

**Erni Widdyatatik**

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendidikan terhadap tingkat kepuasan tamu, pengaruh kemampuan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu, pengaruh tanggung jawab kerja terhadap tingkat kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan analisa kualitatif yang dilakukan melalui studi kasus tanggal 08 Agustus 2012-08 Februari 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Banquet service* di The Sunan Hotel Solo. Cara pengambilan sampel dilakukan 10 orang karyawan dan 5 orang tamu. Pengumpulan data dilakukan dengan metode lapangan terdiri dari guest comment, observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian di *banquet service* The Sunan Hotel Solo menerapkan peran *banquet service* terhadap tingkat kepuasan tamu, yaitu faktor pendidikan, faktor kemampuan kerja, faktor tanggung jawab kerja. Berdasarkan kuesioner penelitian sebanyak 76% responden menjawab ya, tentang pendidikan terhadap tingkat kepuasan tamu, sebanyak 72% responden menjawab ya, tentang kemampuan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu, sebanyak 88% responden menjawab ya tentang tanggung jawab kerja terhadap tingkat kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo. Kesimpulan penelitian ini bahwa peran *banquet service* dari karyawan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo melalui faktor pendidikan, kemampuan kerja, dan tanggung jawab kerja.

**Kata Kunci:** *Peran Banquet service, Tingkat Kepuasan Tamu*

## PENDAHULUAN

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

Perhotelan hotel berdasarkan SK Menteri Perhubungan No. PM 10/ PW 301/PHb 77, Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.

Dalam operasionalnya hotel memiliki beberapa *department*, yang saling menunjang untuk keberadaan suatu hotel, salah satunya adalah *Food and Beverage Departement* yang merupakan *income* tertinggi kedua setelah pendapatan kamar. *Food and Beverage Departement* sendiri terbagi menjadi dua *section*, yaitu *Food Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Untuk dapat terlaksananya penyediaan dan pelayanan *product* hotel tersebut, dimana *Food Beverage Service and Food Beverage Product* keduanya berhubungan langsung dengan tamu atau *guest contact*, juga diperlukan kerja sama serta pembagian fungsi dan tugas yang sesuai dengan departemennya disini *Food and Beverage Departement* mempunyai peran yang sangat penting di dalam suatu hotel yaitu menyediakan makanan dan minuman. Tetapi menurut Kamus Indonesia Inggris –

Indonesia atau Indonesia – Inggris, susunan Putra 1998, menyebutkan bahwa *Banquet* merupakan *outlet Food and Beverage Departement* yang menangani segala macam event dan jamuan makanan dan minuman yang diselenggarakan oleh panitia dengan tujuan tertentu. Perjamuan ini bisa dilaksanakan sebelum atau sesudah rapat, seminar, pertemuan ataupun kebersamaan akan dilaksanakan sesuai kebutuhan dan tentu saja tidak terikat dengan peraturan. Sejarah tamu baik tamu langganan maupun hanya sekali datang ke hotel yang menggunakan jasa *Banquet*. Dikerjakan setiap saat atau pada saat tamu mengadakan *event* dan dilaksanakan oleh *banquet manager, banquet sales* dan semua *banquet staff* yang berhubungan dengan tamu bertempat di *banquet office*.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah jenis penelitian diskriptif kualitatif yang datang langsung ke lokasi untuk mengambil dan mencari data tersebut akan digabung dengan data yang telah penulis dapatkan setelah melakukan praktek kerja lapangan selama 6 bulan yakni di *banquet* The Sunan Hotel Solo. Dalam hal ini penulis memakai *Simple Random Sampling* / Sampel acak yaitu cara yang dilakukan untuk memilih dan mengambil sampel secara benar dari populasi sehingga dapat dipergunakan sebagai wakil yang benar atau dapat mewakili populasi tersebut. Adapun sampel adalah sebagai anggota dari populasi (Sugiarto dkk, 2001:17).

Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur suatu variabel yang merupakan hasil penjabaran dari sebuah konsep.

Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi : Variabel Independen Dan Variabel dependen. Data dari berbagai sumber data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik yaitu Observasi, wawancara atau Interview, Studi Pustaka, Kuisisioner.

Proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberi bantuan dan tema pada hipotensis, setelah pengumpulan data dan penentuan sampel penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Sejarah Singkat The Sunan Hotel Solo

The Sunan Hotel Solo berdiri pada tahun 1997 yang didirikan oleh PT. Graha Wirastama, yang bergerak di bidang properti terkemuka di kota solo, merupakan *Owning Company* bagi The Sunan Hotel Solo.

Letak The Sunan Hotel Solo yang sangat strategis bertujuan untuk Business agar dapat dikenal dikalangan perhotelan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara.

The Sunan Hotel Solo merupakan hotel berbintang empat yang bertaraf internasional yang merupakan "*by choice Hotel Internasional*" yang telah diterapkan menurut SK. Pada tanggal 23 November 2007 Quality Hotel Surakarta berganti nama

menjadi The Sunan Hotel Solo, karena sudah keluar dan dari management *Quality – Choice International*. Hal ini disebabkan karena nama Choice Indonesia ditarik dan karena kemandirian hotel ini bisa menjalankan di Amerika maka tidak lagi menggunakan nama Quality Chiice International dan menggantinya dengan nama The Sunan Hotel Surakarta, dengan pemilik Bapak Wisnu Sudarsono.

Pada awal berdirinya The Sunan Hotel Solo hanya menjual jasa penginapan atau terjual kamar-kamar saja. Setelah satu tahun berjalan pada tahun 1999 mulai menyediakan fasilitas yang lain seperti: *Swimming Pool, Coffe Shop, Meeting room, Music Room, juga Fitness Centre*. Walaupun wakt berdiri The Sunan Hotel Solo, Indonesia dalam keadaan krisis moneter pada tahun 1997 namun bisa berkembang sedikit demi sedikit.

The Sunan Hotel Surakarta adalah hotel berbintang empat bertaraf internasional yang termasuk dalam city hotel. Diresmikan pada tanggal 23 November 2007, The Sunan Hotel Solo dengan lambang kuluk atau mahkota raja, mampu memecahkan rektor Muri kategori kuluk sebesar se-Indonesia. Adapun arti dari warna *gold* atau emas dari lambang kuluk The Sunan Hotel Solo adalah suatu kemegahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa faktor pendidikan, kemampuan kerja dan tanggung jawab kerja yang baik sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo mampu memberikan pelayanan bagi para tamu maka hal ini sangat berpengaruh terhadap kunjungan tamu,

sehingga tamu akan datang kembali lagi ke hotel tersebut.

1. Faktor pendidikan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu

Pendidikan para karyawan *banquet service* The Sunan Hotel Solo yang belum maksimal akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu dalam penyelenggaraan *event*, karena disana kurang adanya les dalam arti training, maka untuk lebih meningkat harus diadakan training 2 kali dalam 1 bulan dengan tujuan agar memperlancar pengetahuan produk dan tidak mengalami kesulitan dalam bekerja. Hal ini ditujukan agar tinjauan peranan *banquet* yang meliputi kepuasan tamu dapat terpenuhi secara maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian di atas hipotesa yang telah dikemukakan penulis bahwa semakin baik peran *banquet service*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu yang diberikan.

2. Faktor kemampuan kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu

Kemampuan kerja para karyawan *banquet service* di The Sunan Hotel Solo yang belum baik akan mempengaruhi tingkat kepuasan tamu, maka perlu diadakannya pelatihan-pelatihan ditingkatkan karena dengan adanya pelatihan maka pekerjaan mudah dilakukan dan cepat diselesaikan. Sehingga pekerjaan dilakukan secara maksimal.

3. Faktor tanggung jawab kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu

Tanggung jawab kerja para karyawan *banquet service* di The Sunan Hotel Solo yang belum optimal akan sangat berpengaruh sehingga tingkat kepuasan tamu kurang baik. Perlu ditingkatkan adanya gambaran-gambaran presentasi seperti perusahaan-perusahaan lainnya. Harus ditingkatkan kesadaran untuk tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Hal ini diperlukan agar tingkat kepuasan tamu yang meliputi: Pelanggan tetap, Tidak ada komplain dan permintaan khusus tamu dapat terpenuhi secara maksimal pula. Hal tersebut sangat diperlukan karena semakin optimal peranan *banquet service*, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu yang diberikan di The Sunan Hotel Solo.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari uraian yang telah dikemukakan di muka, maka dapat diambil kesimpulan yang bertumpu pada data yang telah diperoleh. Kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

Seorang pramusaji memiliki peranan yang sangat penting bagi kemajuan kualitas dan penjualan sehingga ada baiknya peranan *banquet service* dapat diutamakan dan lebih dikembangkan. Rata-rata prosentase dari peran *banquet service* adalah 79%. Peran *banquet service* yang diambil oleh peneliti mencakup antara lain Pendidikan, Kemampuan kerja, Tanggung jawab kerja.

Faktor pendidikan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.

Pendidikan para karyawan *banquet service* The Sunan Hotel Solo Sudah baik. Semua itu dilihat dari 76% responden menyatakan Ya, pendidikan dalam bekerja. Maka dari itu pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Faktor kemampuan kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Kemampuan kerja para karyawan *banquet service* di The Sunan Hotel Solo sudah cukup baik, semua itu dapat dilihat data dalam tabel bahwa 72% responden menyatakan Ya, mampu menyelesaikan pekerjaan sampai selesai. Maka dari itu kemampuan kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu yang diberikan para karyawan *banquet service* di The Sunan Hotel Solo.

Faktor tanggung jawab kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Tanggung jawab para karyawan *banquet service* di The Sunan Hotel Solo sudah baik. Semua itu dapat dilihat dari 88% responden menyatakan Ya, penting tanggung jawab dalam bekerja. Maka dari itu tanggung jawab kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu yang diberikan.

Dengan melihat kesimpulan diatas adanya peran *banquet service* terhadap tingkat kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo, maka harus peningkatan yang lebih maksimal lagi yaitu antara lain:

1. Faktor pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu  
Pendidikan para karyawan *banquet service* The Sunan Hotel Solo sudah lebih meningkat lagi misalnya dengan diadakan training 2 kali dalam 1 bulan dengan tujuan agar memperlancar

pengetahuan cara-cara men set up meja-meja *buffet*, men set up *ballroom* dengan macam-macam: *classroom*, *U shape*, *V shape* dan lain-lain. Hal itu dimaksudkan agar tamu mengalami kesulitan dalam bekerja dan tamu tidak merasa bosan.

2. Faktor kemampuan kerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu  
Kemampuan para karyawan *banquet service* The Sunan Hotel Solo masih lebih ditingkatkan misalnya diadakan latihan-latihan lagi tentang *standart service* 1 kali dalam 1 bulan untuk mengukur kemampuan kerja dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam waktu dalam *men set up ballroom* dengan model *classroom*, agar tercapai kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo khususnya yang berhubungan dengan *banquet*.
3. Faktor tanggung jawab berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu  
Tanggung jawab kerja para karyawan *banquet service* The Sunan Hotel Solo lebih ditingkatkan misalnya perlu adanya gambaran-gambaran prestasi seperti perusahaan-perusahaan lain, untuk para karyawan *banquet* pada saat *incharge* suatu *meeting* tidak boleh ditinggalkan atau pergi keruangan lain tanpa keperluan. Hal ini dimaksudkan supaya apabila tamu meminta bantuan tidak bingung mencari petugas hotelnya. Sehingga tanggung jawab kerja semakin meningkat maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Hans, 2006. *Imu Pariwisata*. Jakarta. Gramedia Pustaka.
- Dimiyati, Aan Surachman. 1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta. Devisi Ganan.
- Fajri, EM. Zul dan Senja, Ratu Aprilia, FT. 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Difa Publiser, Jakarta.
- Handoko, T.Hani, 1984. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta : BPFE-UGM.
- Hasibuan, SP.Hasibuan. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Propitors, Act, 1956.
- Rizal, Thalib, 2006. *Teknik Pengelolaan Banquet*. Edsa Mahlola : Jakarta.
- Sihite Richard. 2000. *Food Service (Tata Hidang)*. Surakata: SIC.
- Soekresno, 2001. *Management Food & Beverage Service Hotel*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardiyanto. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yoeti Oka A. 1996. *Pengantar Pariwisata*. PT. Gramedia Pustaka Utama.