

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

Oleh

**P. Ichtiarto**

**Sunyoto**

**dan E. Widdyatik**

*(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendidikan, kemampuan kerja, serta tanggung jawab kerja terhadap tingkat kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan analisa kualitatif yang dilakukan melalui studi kasus. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *banquet service* di The Sunan Hotel Solo. Cara pengambilan sampel dilakukan melalui 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 adalah teknik deskriptif kualitatif. Hasil penelitian di *banquet service* The Sunan Hotel Solo menerapkan peran *banquet service* terhadap tingkat kepuasan tamu, yaitu pendidikan, kemampuan kerja, dan tanggung jawab kerja. Berdasarkan kuesioner penelitian, sebanyak 76% responden menjawab ya tentang peran pendidikan terhadap tingkat kepuasan tamu, sebanyak 72% responden menjawab ya, tentang peran kemampuan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu, dan sebanyak 88% responden menjawab ya tentang peran tanggung jawab kerja terhadap tingkat kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peran *banquet service* sangat 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

### Latar Belakang

Dunia perhotelan identik dengan pariwisata yang memiliki keterkaitan erat di antara keduanya karena masing-masing akan saling menunjang. Dalam operasionalnya, hotel memiliki beberapa *department* yang saling menunjang, salah satunya adalah *Food and Beverage Department* yang merupakan *income* tertinggi kedua setelah pendapatan kamar. *Food and Beverage*

*Department* sendiri terbagi menjadi dua *section*, yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

*Food and Beverage Department* mempunyai peran yang sangat penting dalam menyediakan makanan dan minuman. Penyajian makanan dan minuman sekarang ini tidak terlepas dari sejarah perkembangan masa lalu. Menurut Kamus Indonesia Inggris –

Indonesia atau Indonesia – Inggris, susunan Putra 1998, *Banquet* merupakan *outlet Food and Beverage Department* yang menangani segala macam *event* dan jamuan makanan dan minuman yang diselenggarakan oleh panitia dengan tujuan tertentu.

Di Indonesia, istilah *banquet* mulai dikenal masyarakat terutama setelah ada hotel bertaraf internasional yaitu Hotel Indonesia. *Banquet* tidak harus diadakan di hotel tetapi juga di luar hotel misalnya di restoran, pada *event-event* perusahaan atau organisasi lainnya, sesuai dengan keinginan tamu. *Banquet* dilaksanakan oleh *Banquet Manager*, *Banquet Sales* dan semua *Banquet Staff* yang bertempat di *Banquet Office*.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian yang telah dijabarkan di atas dapat penulis rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Sejauhmana faktor pendidikan para karyawan *banquet service* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu?
2. Bagaimana faktor kemampuan kerja para karyawan *banquet service* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu?
3. Bagaimana faktor tanggung jawab kerja para karyawan *banquet service* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu?

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor pendidikan *banquet service* terhadap tingkat kepuasan tamu,
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor kemampuan kerja *banquet service* terhadap tingkat kepuasan tamu,

3. Untuk mengetahui pengaruh faktor tanggung jawab kerja *banquet service* terhadap tingkat kepuasan tamu.

## LANDASAN TEORI

### Pariwisata

Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri atau di luar negeri (Prof. Salah Wahab dalam Oka A Yoeti, 1994: 116).

### Hotel

Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan makan dan minum yang bertempat tinggal sementara waktu yang dikelola secara komersial (Aan Surachman Dimiyati, 1989 :4). Menurut Menhub. RI. No. PM 10/phb- 77, hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian gedung atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan (Propitors Act, 1956: 78).

### *Food and Beverage Service*

Dalam sebuah hotel terdapat berbagai *department* yang mempunyai peranan penting untuk mendukung tingkat pelayanan kepada tamu sehari-hari.

*Food and Beverage Department* adalah suatu bagian dari hotel yang

bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum, serta kebutuhan yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional (Soekresno, 2000: 7). *Food and Beverage Department* adalah bagian penyediaan makanan dan minuman, selain itu departemen ini juga menghasilkan banyak pendapatan dan keuntungan di dalam hotel (Sihite, 2000: 17).

Berdasarkan pernyataan di atas, maka departemen ini penting perannya karena:

- a. Dapat memberikan masukan yang tidak terbatas bagi pendapatan hotel tersebut.
- b. Dapat mempengaruhi nama baik hotel di masyarakat umum karena masakan dan pelayanannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Department* adalah bagian yang bertanggungjawab dalam pengadaan pangan dan pelayanan makanan dan minuman di hotel.

### **Peranan *Banquet Service***

*Banquet* adalah “melayani suatu jamuan makan dalam besar, dari segala macam bentuk pelayanan yang bisa diterapkan sesuai dengan permintaan pelanggan” (*standing party, sitting party*) (Rizal, 2006: 15). Di Indonesia, istilah *banquet* mulai dikenal masyarakat terutama setelah ada hotel bertaraf internasional, yaitu Hotel Indonesia. *Banquet* tidak hanya monopoli sebutan di hotel-hotel saja, tetapi sesuai dengan pengertiannya, yaitu jamuan makanan dan minuman di mana saja dan kapan saja.

Sebagai pengelola, kita harus pandai-pandai mengikuti keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, seperti

*desain set up* yang rapi, ruangan bersih, dekorasi yang menarik, hidangan yang lezat, serta petugas yang ramah, dan sopan.

Istilah *Banquet* berasal dari bahasa Perancis yang artinya perhotelan. Dalam dunia pariwisata, *banquet* berarti suatu *section* dalam *Food and Beverage Service* yang bertanggungjawab atas segala *event* yang diadakan di hotel baik dari dalam maupun dari luar hotel. *Banquet* juga diartikan sebagai suatu acara yang bersifat komersial yang diselenggarakan di dalam dan di luar hotel dengan menggunakan sebagian atau keseluruhan fasilitas hotel minimal 20 orang atau pax.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *banquet* adalah suatu perjamuan makan secara resmi dalam jumlah besar peserta yang biasanya dilakukan dengan suatu kegiatan tertentu (Sihite, 2000: 19).

Jenis dan sifat acara acara dalam *banquet* seperti :

#### 1. *Professional event*

Contoh :

- a. *Conferences* baik yang bersifat nasional maupun internasional
- b. Seminar-seminar

#### 2. *Business Event*

Yaitu *event-event* atau acara yang berhubungan dengan bisnis. Misalnya: *Fashion Show, Launching Product* dan *MICE (Meeting Incentive Conference and Exhibition)*.

#### 3. *Social Event* yaitu acara yang berhubungan dengan sosial. Misalnya : *Wedding Party* (Pesta Pernikahan), *Birthday Party* (Pesta Ulang Tahun), *Charity Night* (Malam Amal).

#### 4. *Holiday Event*

Yaitu acara yang bersifat keagamaan. Misalnya : *Church Ceremony* (Upacara Gereja), Halal Bi

Halal (Pertemuan Persaudaraan Antar Umat Islam), Buka Bersama (Kegiatan yang diadakan waktu bulan puasa).

### **Variabel Independen (Peranan Banquet Service)**

Meliputi Indikator sebagai berikut:

1. Pendidikan  
Pendidikan adalah setiap usaha untuk memperbaiki presentasi kerja pada suatu pekerjaan tertentu (Gomes, 1997: 197).
2. Kemampuan Kerja  
Kemampuan kerja adalah suatu kesanggupan kerja, kekuatan untuk melakukan sesuatu yang dimiliki oleh seseorang. Kemampuan kerja menggambarkan karakter seseorang dan melakukan pekerjaannya. Karakter yang dimaksud misalnya: ulet, terampil, cekatan, dan lain sebagainya (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002: 794).
3. Tanggung jawab Kerja  
Tanggung jawab adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya atau fungsi menerima pembenaran sebagai akibat sikap tindakan sendiri atau pihak lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002 : 794).

### **Variabel Dependen (Tingkat Kepuasan Tamu)**

Menurut KBBI puas adalah merasa sangat lega karena terpenuhi keinginannya, merasa sangat kenyang dan senang karena terpenuhi hasratnya.

Menurut KBBI tamu adalah orang yang datang ke rumah atau tempat. Kepuasan tamu adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketika ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 2000:

60). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Variabel dependen meliputi indikator sebagai berikut:

1. Perlakuan terhadap Pelanggan  
Pelanggan adalah seseorang atau lembaga yang menjadi anggota (*member*) dari sebuah kegiatan komersial, yang dibuktikan dengan kartu anggota dengan atau tanpa membayar keanggotaan. Dalam arti sempit pelanggan merupakan pembeli produk jasa, tanpa memperhitungkan apakah sering, jarang atau hanya sesekali saja membeli produk jasa kita.
2. Tidak ada *Complaint*  
*Complaint* adalah keadaan di mana tamu merasa tidak puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan dan terjadi masalah dalam pelayanan tersebut.
3. Permintaan Khusus Tamu  
Permintaan adalah kegiatan manusia/pembeli yang menunjukkan keinginan untuk membeli sejumlah barang tertentu sesuai dengan tingkat harga diwaktu tertentu (A. Yoeti, 2001: 97).

Faktor yang mempengaruhi permintaan adalah:

- a. Harga barang itu sendiri
- b. Adanya barang pengganti
- c. Pendapatan rata-rata masyarakat
- d. Corak distribusi
- e. Selera masyarakat
- f. Jumlah penduduk
- g. Ramalan masa datang

### **Penyelenggaraan Event**

*Banquet* mengatur setiap pertemuan yang lebih dikenal dengan "MICE" (*Meeting Incentive Conference & Exhibition*). Menurut S. Pendit Nyoman,

1999, MICE adalah kegiatan konvensi, perjalanan insentif dan pameran dalam industri pariwisata. Penyelenggaraan *event* adalah istilah menyediakan jasa profesional penyelenggaraan acara, namun pada umumnya istilah aslinya tetap digunakan atau untuk memudahkan disebut *event organizer* (EO). Pada dasarnya tugasnya adalah membantu kliennya (*client*) untuk dapat menyelenggarakan acara yang diinginkan.

Acara-acara atau *event* hotel yang diselenggarakan di hotel dilihat dari penyelenggaraannya:

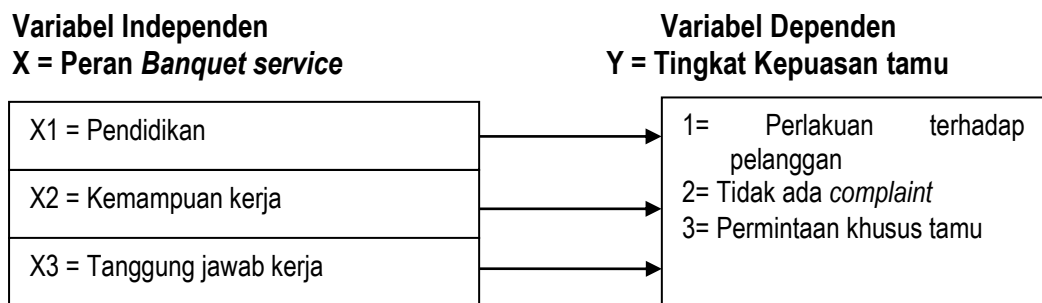
1. Diselenggarakan oleh tamu  
Yaitu dari pihak tamu yang mempunyai hajatan yang diselenggarakan di hotel tersebut.  
Contohnya : *Wedding Party* (Pesta pernikahan), *Birthday Party* (Pesta Ulang Tahun)
2. Hotel sebagai penyelenggara

Yaitu pihak hotel yang punya acara atau hajatan. Misalnya : *Year and Party* (Pesta Tahun Baru), *Buka Bersama*, *Pengajian Akbar*, dan lain-lain.

3. Hotel atau pihak luar bekerjasama menjadi penyelenggara (Hotel dan Sponsor, Hotel dan *Event Organizer*)  
Misalnya : *Music Concert* (Konser Musik), *Fashion Show* (Pameran Model), *Exhibition* (yang berhubungan dengan dunia pameran).
4. *Other* (acara atau kegiatan lainnya)  
Acara-acara lain yang diadakan di hotel antara lain *Arisan*, *Launching Product* (Pameran/Peluncuran produk-produk baru), *Gathering* (Ucapan selamat/perayaan suatu acara pesta lainnya).

### Kerangka Pemikiran

Dari semua pengertian tersebut di atas, penulis dapat mengambil kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

Dari bagan di atas dijelaskan bahwa penelitian di The Sunan Hotel Surakarta tentang peranan *banquet service* terhadap tingkat pelayanan tamu menggunakan dua variabel sebagai variabel independen adalah peran *banquet service* (X) yang terdiri dari (X1) Pendidikan, (X2) Kemampuan kerja, (X3) Tanggung jawab kerja, sedangkan dependen variabel yaitu

untuk tingkat kepuasan tamu (Y) yang terdiri dari (Y1) Perlakuan terhadap pelanggan, (Y2) Tidak ada *complaint*, (Y3) Permintaan khusus tamu.

### METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan unit individu dalam ruang lingkup penelitian. Dalam hal ini peneliti mengambil populasi yaitu semua karyawan di The Sunan Hotel Solo (Sugiarto dkk, 2001: 2).

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diduga dan dianggap bisa mewakili seluruh populasi (Djarwanto, 1998: 95). Sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 10 orang responden karyawan *banquet* di The Sunan Hotel Solo dan 10 orang tamu. Dalam hal ini penulis memakai *Simple Random Sampling* atau 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.

### Teknik Pengumpulan Data

Data dari berbagai sumber data dikumpulkan dengan menggunakan teknik:

1. Observasi  
Diartikan sebagai pengamatan langsung terhadap obyek penelitian.
2. Wawancara atau *Interview*  
Dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak terkait.
3. Studi Pustaka  
Untuk melengkapi data yang tidak diperoleh dari observasi dan wawancara maka digunakan sumber-sumber pustaka berupa laporan-laporan tentang hotel, buku, dan mengamati dokumen-dokumen, seperti buku tamu atau *log book* atau komentar tamu.
4. Kuesioner

Peneliti memberi beberapa pertanyaan untuk para karyawan The Sunan Hotel Solo, sebagai responden yang bersifat tertutup dan beberapa pertanyaan dalam *guest comment*.

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari The Sunan Hotel Solo, terutama hasil observasi dan wawancara di The Sunan Hotel Solo serta data tertulis yang diperoleh berupa SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku.
- b. Data Sekunder merupakan data pendukung yang didapat dari sumber lain yaitu tulisan dari makalah-makalah serta buku perpustakaan yang berkaitan dengan The Sunan Hotel Solo.

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data deskriptif dan menggambarkan hasil analisis tersebut dengan kata-kata atau kalimat sehingga dapat diperoleh suatu kesimpulan.

Cara menghitung presentase jumlah populasi dan sampel adalah :

$$\Sigma = \frac{n}{N} \times 100\%$$

n = Jumlah sampel

N = Total keseluruhan populasi yang ada

$\Sigma$  = Persentase

### HASIL PENELITIAN

#### Deskripsi Lokasi Penelitian

The Sunan Hotel Solo berdiri pada tahun 1997 oleh PT. Graha Wirastama, yang bergerak di bidang properti terkemuka di kota Solo, merupakan

*Owning Company* bagi The Sunan Hotel Solo. The Sunan Hotel Solo beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 40 Surakarta 57143.

The Sunan Hotel Solo merupakan hotel berbintang empat yang bertaraf internasional yang merupakan "*by choice Hotel Internasional*" yang telah diterapkan menurut SK. Departemen Pariwisata dan Budaya pada tanggal 11 Oktober 2000 tertanda Rosiana Sahli, yang kemudian diputuskan *Owning Company* nama logo tersebut menjadi bagian dari suatu jaringan *Management Hotel Internasional* yang berpusat di Amerika Serikat.

Pada tanggal 23 November 2007 Quality Hotel Surakarta berganti nama menjadi The Sunan Hotel Solo, karena sudah keluar dari manajemen *Quality – Choice International* dengan pemilik Bapak Wisnu Sudarsono.

Pada awal berdirinya The Sunan Hotel Solo hanya menjual jasa penginapan atau kamar. Setelah satu tahun berjalan pada tahun 1999, hotel ini mulai menyediakan fasilitas lain seperti: *Swimming Pool, Coffee Shop, Meeting Room, Music Room, juga Fitness Centre.*

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 rekor Muri kategori kuluk sebesar se-Indonesia. Adapun arti dari warna *gold* atau emas dari lambang kuluk The Sunan Hotel Solo adalah suatu kemegahan.

### **Deskripsi Permasalahan**

1. Pengaruh Faktor Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Pendidikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu,

merupakan suatu hal yang mutlak dimiliki oleh setiap karyawan hotel. Pendidikan juga merupakan faktor yang penting dalam bekerja. Tanpa adanya pendidikan pada diri seorang karyawan, maka tidak akan menghasilkan kinerja yang maksimal.

2. Pengaruh Faktor Kemampuan Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu

Kemampuan kerja merupakan suatu hal yang mutlak dimiliki setiap karyawan hotel. Kemampuan kerja karyawan yang belum maksimal akan mengganggu kelancaran operasional hotel.

Kemampuan kerja seorang karyawan yang baik yaitu dapat melayani tamu dengan baik, mulai dari tamu datang hingga tamu pulang ke luar area tanpa adanya komplain.

Dengan fakta yang demikian, maka karyawan The Sunan Hotel Solo harus 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 mulai dari menangani tamu mulai dari persiapan hingga selesai *event*. Ketepatan dalam pelayanan akan mengurangi *complaint*.

- 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, baik komposisi bahan maupun rasa, karena tamu akan komplain

- bilamana yang disajikan tampilan atau rasanya tidak sesuai seperti yang tertera dalam daftar menu.
3. Pengaruh Faktor Tanggung Jawab Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu

Kurangnya rasa tanggung jawab karyawan akan berakibat pada hasil kerja yang kurang memuaskan. Karyawan yang baik senantiasa

bertanggung jawab penuh dengan apa yang dikerjakan dan akan terus mengevaluasi diri bila hasil kerjanya kurang memuaskan.

### Hasil Kerja dan Pembahasan

- a. Variabel *Independent* dalam penelitian ini adalah peran *banquet service*, yang terdiri dari indikator sebagai berikut:

**Tabel 1. Tanggapan Responden Mengenai Pendidikan Karyawan  
N= 10**

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		N	%	N	%	n	%	n	%
1.	Apakah kreativitas yang baik, diperlukan para karyawan <i>banquet service</i> ?	9	90%	1	10%	0	0%	10	100%
2.	Apakah saudara sangat paham dengan pekerjaan di <i>banquet service</i> ?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
3.	Apakah selama bekerja anda merasa mendapat pengalaman baru?	5	50%	5	50%	0	0%	10	100%
4.	Apakah sopan santun yang diterapkan di hotel ini, sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu?	9	90%	1	10%	0	0%	10	100%
5.	Apakah anda termasuk orang yang mengeluarkan ide-ide dalam men <i>set up</i> ruangan?	7	70%	2	20%	1	10%	10	100%
	Rata-rata		76%		22%		2%		100%

Sumber : Hasil Olah Data 2011

Berdasarkan tabel di atas mengenai pendidikan, penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden tentang tingkat kreativitas yang baik diperlukan para karyawan di The Sunan Hotel Solo, 90% (9 responden) menyatakan ya,

10% (1 responden) menyatakan kadang-kadang), dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan kedua tentang pemahaman pekerjaan di *banquet service*, 80% (8 responden) menyatakan ya, 20% (2 responden)



menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan ketiga tentang pengalaman baru saat bekerja, 50% (5 responden) menyatakan ya, 50% (5 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan keempat tentang pengaruh sopan santun terhadap kepuasan kepuasan tamu, 90% (9 responden) menyatakan ya, 10% (1 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan kelima tentang orang yang mengeluarkan ide-ide dalam men *set up* ruangan, 70% (7 responden) menyatakan ya, 20% (2 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 10% (1 responden) menyatakan tidak mengeluarkan ide-ide dalam men *set up* ruangan.

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa faktor pendidikan terhadap tingkat kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo sudah cukup baik karena adanya peranan *banquet service* dalam penyelenggaraan *event banquet* dengan adanya kreativitas.

**Tabel 2. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Kerja  
N = 10**

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	N	%	n	%	n	%
1.	Apakah anda mampu mengerjakan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan senior pada saat <i>event banquet</i> ?	8	80%	0	0%	2	20%	10	100%
2.	Apakah kemampuan yang saudara miliki dapat menjadi dasar untuk melakukan pekerjaan secara mandiri?	8	80%	0	0%	2	20%	10	100%
3.	Apakah anda sering menyelesaikan pekerjaan selalu dipengaruhi teman lain?	3	30%	0	0%	7	70%	10	100%
4.	Apakah anda bisa melaksanakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan anda?	8	80%	0	0%	2	20%	10	100%
5.	Apakah Saudara mampu melaksanakan pekerjaan tanpa di bantu senior?	9	90%	0	0%	1	10%	10	100%
	Rata – rata		72%		0%		28%		100%

Sumber : Hasil Olah Data 2011

Berdasarkan tabel di atas mengenai kemampuan kerja sesuai waktu yang ditentukan senior pada saat *event banquet*, penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, 80% (8 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 20% (2 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan kedua tentang kemampuan yang dimiliki sebagai dasar untuk melakukan pekerjaan secara mandiri, 80% (8 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 20% (2 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan ketiga tentang apakah penyelesaian pekerjaan dipengaruhi teman lain, 30% (3 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 70% (7 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan keempat tentang apakah pekerjaan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan keinginan karyawan, 80% (8 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 20% (2 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan kelima tentang apakah pelaksanaan pekerjaan tanpa bantuan dari senior, 90% (9 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 10% (1 responden) menyatakan tidak.

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa faktor kemampuan kerja terhadap tingkat kepuasan tamu sudah cukup baik karena mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan melaksanakan pekerjaan secara mandiri.

**Tabel 3. Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab Kerja**  
N = 10

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		N	%	n	%	n	%	n	%
1.	Menurut anda apakah penting tanggung jawab dalam pekerjaan?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
2.	Dalam bekerja apakah anda merasa bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan?	9	90%	1	10%	0	0%	10	100%
3.	Apakah anda bertanggung jawab dengan kesalahan yang anda buat?	9	90%	1	10%	0	0%	10	100%
4.	Apakah anda dalam bekerja menyelesaikan pekerjaan dengan baik?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
5.	Jika pekerjaan saudara belum selesai pada waktunya. Apakah anda akan menyerahkan pada karyawan lain?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%

	Rata – rata	88%	12%	0%	100%
--	-------------	-----	-----	----	------

Sumber : Hasil Olah Data 2011

Berdasarkan tabel 3 di atas mengenai tanggung jawab kerja, penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, tentang pentingnya tanggung jawab dalam pekerjaan, 80% (8 responden) menyatakan ya, 20% (2 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan kedua tentang apakah responden merasa bertanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan, 90% (9 responden) menyatakan ya, 10% (1 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak. Pertanyaan ketiga tentang tanggung jawab atas kesalahan, 90% (9 responden) menyatakan ya, 10% (1 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan keempat tentang apakah pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, 80% (8 responden) menyatakan ya, 20% (2 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak. Pertanyaan kelima tentang penyerahan pekerjaan kepada karyawan lain, 100% (10 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa tanggung jawab di *banquet service* sudah cukup baik karena melaksanakan pekerjaan dengan rasa tanggung jawab.

b. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan tamu yang terdiri dari indikator sebagai berikut:

**Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai Perlakuan Terhadap Pelanggan  
N = 10**

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Apakah Saudara akan memberikan pelayanan yang berbeda kepada tamu yang sudah menjadi pelanggan tetap?	7	70%	3	30%	0	0%	0	100%
2.	Apakah para tamu yang menginap di hotel ini umumnya sebagai pelanggan tetap di hotel ini ?	9	90%	0	0%	1	10%	10	100%
3.	Apakah tamu akan sering kembali ke hotel setelah mendapat pelayanan dari anda?	7	70%	3	30%	0	0%	10	100%

4.	Apakah para pelanggan sering memuji kualitas yang ada di hotel?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
5.	Apakah anda selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu agar menjadi pelanggan di hotel?	9	90%	1	10%	0	0%	10	100%
	Rata – rata		84%		14%		2%		100%

Sumber : Hasil Olah Data 2011

Berdasarkan tabel 4 di atas mengenai perlakuan terhadap pelanggan, penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, tentang pelayanan yang berbeda kepada tamu yang sudah menjadi pelanggan tetap, 70% (7 responden) menyatakan ya, 30% (3 orang responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan kedua tentang apakah tamu yang menginap di hotel adalah pelanggan tetap, 90% (9 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 10% (1 responden) menyatakan tidak. Pertanyaan ketiga tentang apakah tamu akan kembali setelah mendapatkan pelayanan dari karyawan, 70% (7 responden) menyatakan ya, 30% (3 responden)

menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan keempat tentang apakah para pelanggan sering memuji kualitas yang ada di hotel, 100% (10 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak. Pertanyaan kelima tentang apakah karyawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, 90% (9 responden) menyatakan ya, 10% (10 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa faktor perlakuan terhadap pelanggan tetap di The Sunan Hotel Solo sudah cukup baik karena rata-rata tamu yang datang sebagai pelanggan tetap dan pelayanan yang diberikan kepada tamu sudah maksimal sehingga tamu datang kembali.

**Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Tidak Ada *Complaint***  
N = 10

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Apakah <i>event</i> yang berlangsung yang anda tangani berjalan dengan lancar?	9	90%	1	10 %	0	0%	10	100%

2.	Apakah tamu merasa puas dengan pelayanan yang anda tangani?	9	90%	1	10%	0	0%	10	100%
3.	Apakah Saudara pernah mendapat <i>complaint</i> karena pelayanan Saudara yang kurang baik ?	0	0%	2	20%	8	80%	10	100%
4.	Apakah para tamu yang menginap di hotel pernah komplain terhadap kondisi lingkungan yang kurang bersih?	0	0%	1	10%	9	90%	10	100%
5.	Apakah tamu sering memuji kondisi lingkungan hotel yang indah, nyaman dan bersih?	9	90%	1	10 %	0	0%	10	100%
	Rata – rata		54%		12%		34%		100%

Sumber : Hasil Olah Data 2011

Berdasarkan tabel 5 di atas mengenai tanggapan responden terhadap tidak ada *complaint*, penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, tentang kelancaran *event* yang ditangani, 90% (9 responden) menyatakan ya, 10% (1 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan kedua tentang kepuasan tamu terhadap pelayanan yang ditangani, 90% (9 responden) menyatakan ya, 10% (1 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak. Pertanyaan ketiga tentang pernah mendapat *complaint* atas pelayanan, 0% (0 responden) menyatakan ya, 20% (2 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 80% (8 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan keempat tentang penerimaan *complaint* terhadap kondisi lingkungan yang kurang bersih, 0% (0 responden) menyatakan ya, 10% (1 responden) menyatakan kadang-kadang dan 90% (9 responden) menyatakan tidak pernah mendapat komplain di *banquet service* karena pelayanannya cukup baik. Pertanyaan kelima tentang pujian tamu atas kondisi lingkungan hotel yang indah, nyaman, dan bersih, 90% (9 responden) menyatakan ya, 10% (1 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu sudah baik sehingga jumlah komplain kecil dan para tamu sering memuji lingkungan hotel yang indah, nyaman, dan bersih.

**Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Permintaan Khusus Tamu  
N = 10**

No.	Kuesioner	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Apakah anda selalu memberi layanan dengan baik yang sesuai permintaan tamu?	8	80%	2	20%	0	0%	10	100%
2.	Dalam melakukan pekerjaan apakah pelanggan anda merasa senang?	9	90%	1	10%	0	0%	10	10%
3.	Apakah anda sering melakukan kesalahan terhadap pemesanan tamu?	1	10%	0	0%	9	90%	10	10%
4.	Apakah ada tamu yang meminta Saudara untuk mengambilkan sesuatu di buffet padahal tamu tersebut sehat, dan keadaan sedang ramai sekali dan anda sedang melayani tamu lain. Apakah Saudara akan menturuti keinginan tamu tersebut?	7	70%	3	30%	0	0%	10	100%
5.	Apabila tamu meminta anda mengantarkan kelebihan makanan keruangan lain apakah anda segera melaksanakannya?	10	100%	0	0%	0	0%	10	100%
	Rata – rata		70%		12%		18%		100%

Sumber : Hasil Olah Data 2011

Berdasarkan tabel 6 di atas mengenai permintaan khusus tamu, penulis mengajukan kuesioner kepada 10 orang responden dengan hasil tanggapan sebagai berikut, menyatakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan tamu, 80% (8 responden) menyatakan ya, 20% (2 responden) menyatakan kadang-

kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan kedua tentang rasa senang pelanggan atas pekerjaan karyawan, 90% (9 responden) menyatakan ya, 10% (1 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak. Pertanyaan ketiga tentang apakah

karyawan sering melakukan kesalahan terhadap pemesanan tamu, 10% (1 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, 90% (9 responden) menyatakan tidak.

Pertanyaan keempat tentang selalu menuruti keinginan tamu meski dalam keadaan sibuk, 70% (7 responden) menyatakan ya, 30% (3 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak. Pertanyaan kelima

tentang apakah karyawan meminta mengantarkan kelebihan makanan ke ruangan lain, 100% (10 responden) menyatakan ya, 0% (0 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak.

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa faktor tanggapan terhadap permintaan khusus tamu di *banquet service* sudah cukup baik karena melaksanakan sesuai dengan permintaan tamu sehingga tamu merasa puas.

**Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Prosentase Peran *Banquet Service***

No.	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1.	Pendidikan ( X1 )		76%		22%		2%		100%
2.	Kemampuan kerja ( X2)		72%		0 %		28%		100%
3.	Tanggung jawab kerja (X3 )		88%		12%		0%		100%
	Rata-rata % ( X )		79%		11%		10%		100%

Sumber : Hasil pengolahan variabel (X)

Berdasarkan tabel 7 tersebut di atas yang telah diambil dari 10 orang responden tentang peran *banquet service* dilihat dari faktor pendidikan, kemampuan kerja, tanggung jawab, rata-rata 79% responden menjawab ya,

11% responden menjawab kadang-kadang, dan 10% responden menjawab tidak. Ini berarti berarti bahwa pendidikan, kemampuan kerja dan tanggung jawab kerja berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo.

**Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Prosentase Tingkat Kepuasan Tamu**

No.	Indikator	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		n	%	n	%	n	%	N	%
1.	Sebagai pelanggan (Y1)		84%		14%		2%		100%
2.	Tidak ada komplain (Y2)		54%		12%		34%		100%

3.	Permintaan khusus tamu (Y3)		70%		12%		18%		100%
	Rata - Rata % ( Y )		79%		13%		18%		100%

Sumber : Hasil pengolahan variabel (Y)

Berdasarkan tabel 8 tersebut di atas yang telah diambil dari 10 orang responden maka disimpulkan bahwa rata-rata 79% responden menjawab ya, 13% responden

menjawab kadang-kadang, dan 18% responden menjawab tidak. Hal ini berarti kepuasan tamu di *Banquet service* sudah cukup baik.

**Tabel 9. Guest Comment n = 10**

No.	Pertanyaan	Tanggapan							
		Ya		Kadang-kadang		Tidak		Total	
		N	%	n	%	n	%	n	%
1.	Apakah pelayanan para karyawan <i>banquet service</i> yang diberikan kepada anda memuaskan?	8	80%	2	20%	0	0%		100%
2.	Apakah pernah anda merasa kurang puas dengan pelayanan para karyawan <i>banquet</i> yang diberikan kepada anda?	0	0%	1	10%	9	90%		100%

Sumber : Hasil Pengolahan *Guest Comment*

Berdasarkan tabel 9 tersebut di atas yang diberikan kepada 10 orang tamu di The Sunan Hotel Solo, maka dapat disimpulkan bahwa peran *banquet service* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.

Dari pertanyaan pertama, tentang pelayanan yang memuaskan dari para karyawan *banquet service*, 80% (8 responden) menyatakan ya, 20% (2 responden) menyatakan kadang-kadang, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak. Pertanyaan kedua tentang ketidakpuasan terhadap pelayanan dari karyawan *banquet*, 0% (0 responden) menyatakan ya, 10% (1

responden) menyatakan kadang-kadang, dan 90% (9 responden) menyatakan tidak.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar tamu The Sunan Hotel Solo merasa puas dengan pelayanan para karyawan *banquet*.

### IMPLIKASI HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa faktor pendidikan, kemampuan kerja dan tanggung jawab kerja yang baik sangat mempengaruhi kepuasan tamu di The Sunan Hotel Solo.



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*. Oleh karena itu diperlukan adanya *training* 2 kali dalam 1 bulan dengan tujuan untuk memperlancar pengetahuan produk.
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 diadakan pelatihan untuk mempermudah pekerjaan 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. Hal ini perlu ditingkatkan melalui gambaran-gambaran prestasi. Kesadaran akan tanggung jawab perlu ditingkatkan agar tingkat kepuasan tamu yang meliputi: pelanggan tetap, tidak ada *complaint* dan permintaan khusus tamu dapat terpenuhi secara maksimal pula.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari uraian yang telah dikemukakan di muka, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Faktor pendidikan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu  
Pendidikan para karyawan *banquet service* The Sunan Hotel Solo sudah baik dilihat dari data di mana 76% responden menyatakan pendidikan penting.
2. Faktor kemampuan kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.  
Kemampuan kerja para karyawan *banquet service* di The Sunan Hotel Solo sudah cukup baik, dilihat dari data di mana 72% responden menyatakan karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sampai selesai.
3. Faktor tanggung jawab kerja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.  
Tanggung jawab para karyawan *banquet service* di The Sunan Hotel Solo sudah baik dilihat dari data di mana 88% responden menyatakan pentingnya tanggung jawab dalam bekerja.

### Saran

Dengan melihat kesimpulan di atas maka peran *banquet service* perlu ditingkatkan lagi dengan cara:

1. Para karyawan *banquet service* perlu mengikuti *training* 2 kali dalam 1 bulan dengan tujuan memperlancar pengetahuan cara-cara *set up* meja *buffet* dan *ballroom*.
2. Kemampuan para karyawan *banquet service* The Sunan Hotel Solo masih perlu ditingkatkan dengan pelatihan *standart service* 1 kali dalam 1 bulan untuk mengukur kemampuan kerja terutama kecepatan dan ketepatan waktu.
3. Tanggung jawab kerja para karyawan *banquet service* The Sunan Hotel

Solo perlu ditingkatkan melalui gambaran-gambaran prestasi. Pada saat *incharge* suatu *meeting*,

karyawan tidak boleh meninggalkan ruangan agar tamu lebih mudah mendapatkan bantuan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budi, Hans, 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta. Gramedia Pustaka.
- Dimiyati, Aan Surachman. 1989. *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta. Devisi Ganar.
- Fajri, EM. Zul dan Senja, Ratu Aprilia, FT. 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Difa Publisir, 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)*. Surakarta: 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.