

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN PADA *EVENT BANQUET* TERHADAP KELANCARAN OPERASIONAL DI ALILA SOLO JAVA

Erna Wigati¹, Shelly Satriani Putri²

¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

² Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

ernawigati@mandalabhakti.ac.id

Abstrak

Kunci keberhasilan *banquet* saat *event* terletak pada pengetahuan, profesionalitas kerja dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan dicanangkannya solo sebagai kota *MICE* dan berbagai *event* yang sering diadakan di Kota Solo, Alila Solo Java dituntut untuk siap menghadapi *event-event MICE* dalam skala kecil ataupun skala besar. Dengan demikian, *Banquet Outlet* dituntut untuk bekerja secara professional sehingga operasional kerja dapat berjalan dengan baik. Pelaksanaan *event* memerlukan fasilitas, baik fasilitas utama ataupun fasilitas pendukung untuk menunjang keberhasilan pada saat diadakannya *event*. Selain adanya fasilitas, dibutuhkan pula pelayanan prima dengan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku sehingga pelaksanaan *event* dapat berjalan lancar dan dapat mempengaruhi kelancaran *event* yang diadakan di Alila Solo Java. Dengan menggunakan fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang baik, maka *event* yang diadakan bisa berjalan dengan lancar dan dapat digunakan sebagai media promosi serta dapat mengangkat citra hotel.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 40 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling* kepada karyawan yang bertugas pada saat *event*. Teknik analisis menggunakan model analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan uji parsial (t) dan uji simultan (F) menggunakan program SPSS 16.0 *for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) hasil analisis data dengan uji parsial (t) menunjukkan bahwa fasilitas *banquet* berpengaruh positif signifikan terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java sebesar 0,011. (2) pelayanan pada *event banquet* berpengaruh positif signifikan terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java sebesar 0,000. (3) hasil analisis dengan uji simultan (F) menunjukkan bahwa fasilitas *banquet* dan pelayanan pada *event banquet* berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java dengan menunjukkan sig 0,000 yang lebih kecil dari nilai standar (0,05). Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas *banquet* dan pelayanan pada *event banquet* berpengaruh positif terhadap kelancaran operasional, dan secara bersama-sama

fasilitas *banquet* dan pelayanan pada *event banquet* berpengaruh positif terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java.

Kata Kunci : Fasilitas, *Banquet*, Pelayanan, *Event*

1. PENDAHULUAN

Dalam industri pariwisata tidak terlepas dari salah satu sarana akomodasi yaitu hotel. Menurut Manurung dan Trizno (2002), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan dan fasilitas lainnya. Sebagai salah satu contoh hotel yang dijadikan objek penelitian yaitu Alila Solo Java. Alila Solo Java merupakan satu-satunya hotel berbintang lima yang ada di kota Solo. Alila Solo Java berlokasi di Jl. Slamet Riyadi No. 562, Solo 57144, Jawa Tengah, Indonesia.

Hotel terdiri dari berbagai macam *departement* yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap bidang pekerjaan tertentu. Salah satu *departement* yang memberikan keuntungan besar adalah *Food and Beverage Department*. Menurut Damardjati (1981), *Food and Beverage Department* adalah bagian dari hotel yang mengurus penyediaan dan penjualan makanan dan minuman di dalam suatu hotel atau restoran selain menyewa kamar, makanan dan minuman. *F&B Department* dibagi dua, yaitu *F&B Product* dan *F&B Service*.

F&B Product adalah bagian hotel yang berkaitan langsung dengan pengolahan

makanan. *F&B Service* adalah bagian hotel yang berkaitan langsung dengan pelayanan tamu. *F&B Service* di hotel umumnya ada beberapa *outlet*, salah satunya adalah *Banquet Outlet*.

Menurut Goodman (2003), *Banquet* adalah pelayanan yang dilakukan secara serentak yang mana semua tamu dilayani pada waktu yang sama. Semua penataan, menu, minuman, dan waktunya harus dijadwalkan dengan hati-hati sebelum acara sebenarnya, seperti tunangan, pernikahan, *pres conference*, ulang tahun, konser musik, rapat, dan lain – lain.

Kunci keberhasilan *banquet* saat *event* terletak pada pengetahuan, profesionalitas kerja dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan dicanangkannya Solo sebagai kota *MICE* dan berbagai *event* yang sering diadakan di Kota Solo, Alila Solo Java dituntut untuk siap menghadapi *event-event MICE* dalam skala kecil ataupun skala besar. Dengan demikian, *Banquet Outlet* dituntut untuk bekerja secara profesional sehingga operasional kerja dapat berjalan dengan baik. Pelaksanaan *event* memerlukan fasilitas baik fasilitas utama ataupun fasilitas pendukung untuk menunjang keberhasilan pada saat diadakannya *event*. Selain adanya fasilitas, dibutuhkan pula pelayanan prima dengan

memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang berlaku sehingga pelaksanaan *event* dapat berjalan lancar dan dapat mempengaruhi kelancaran *event* yang diadakan di Alila Solo Java. Dengan menggunakan fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang baik, maka *event* yang diadakan bisa berjalan dengan lancar dan dapat digunakan sebagai media promosi serta dapat mengangkat citra hotel. Realitanya pada saat melakukan kegiatan *event* di hotel ada beberapa fasilitas yang tidak dipenuhi atau dimiliki oleh *Banquet* serta pelayanan oleh tim *banquet* belum begitu maksimal sehingga kegiatan *MICE* tidak bisa berjalan dengan maksimal.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Alila Solo Java yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi, No 562, Solo 57144, di bagian *Food And Beverage Service Departement* khususnya di *Banquet*. Penelitian ini dilaksanakan pada 1 Februari 2020 hingga 31 Juli 2020. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 40 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan teknik kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *accidental sampling* kepada karyawan yang bertugas pada saat *event*. Teknik analisis data menggunakan model analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan uji parsial (t) dan uji simultan (F) menggunakan program SPSS 16.0 *for windows*.

3. HASIL PEMBAHASAN

3.1. Analisis Data

3.1.1. Uji Kelayakan Instrumen

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji validitas terhadap 30 responden yang bertugas pada saat *event* di Alila Solo Java. Hasil uji validitas terhadap 30 responden menunjukkan hasil seperti berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Fasilitas *Banquet* (X_1)

Variabel	Indikator	Signifikansi	Signifikansi Standar	Keterangan
Fasilitas <i>Banquet</i> (X_1)	x1.1	.661	0,3610	Valid
	x1.2	.668	0,3610	Valid
	x1.3	.437	0,3610	Valid
	x1.4	.617	0,3610	Valid
	x1.5	.486	0,3610	Valid
	x1.6	.475	0,3610	Valid
	x1.7	.435	0,3610	Valid
	x1.8	.636	0,3610	Valid
	x1.9	.459	0,3610	Valid
	x1.10	.418	0,3610	Valid
	x1.11	.496	0,3610	Valid
	x1.12	.362	0,3610	Valid
	x1.13	.390	0,3610	Valid
	x1.14	.446	0,3610	Valid
	x1.15	.349	0,3610	Tidak Valid
	x1.16	.516	0,3610	Valid
	x1.17	.595	0,3610	Valid
	x1.18	.311	0,3610	Tidak Valid
	x1.19	.436	0,3610	Valid
	x1.20	.343	0,3610	Tidak Valid

Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil perbandingan r_{hitung} dengan r_{tabel} dari 17 pernyataan pada Fasilitas *Banquet* dinyatakan **valid** karena bernilai positif dan bernilai lebih besar dari 0,3610 (r_{tabel}) sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

Dengan melihat nilai signifikansi terdapat 3 pernyataan yang memiliki nilai negatif atau nilai korelasinya lebih kecil dari

nilai r_{tabel} , maka dapat dinyatakan **tidak valid**. Pernyataan yang tidak valid adalah pernyataan $X_{1.15}$ dengan nilai r hitung 0,349 yang menunjukkan lebih kecil dari r_{tabel} . Kemudian pada pernyataan $X_{1.18}$ dengan nilai r hitung 0,311 yang menunjukkan lebih kecil dari r_{tabel} , dan pada pernyataan $X_{1.20}$ dengan nilai r hitung 0,343 yang menunjukkan lebih kecil dari r_{tabel} .

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pelayanan pada Event Banquet (X₂)

Variabel	Indikator	Signifikansi	Signifikansi Standar	Keterangan
Pelayanan Pada Event <i>Banquet</i> (X ₂)	x2.1	.374	0,3610	Valid
	x2.2	.607	0,3610	Valid
	x2.3	.642	0,3610	Valid
	x2.4	.376	0,3610	Valid
	x2.5	.751	0,3610	Valid
	x2.6	.504	0,3610	Valid
	x2.7	.761	0,3610	Valid
	x2.8	.658	0,3610	Valid
	x2.9	.696	0,3610	Valid
	x2.10	.657	0,3610	Valid
	x2.11	.631	0,3610	Valid
	x2.12	.717	0,3610	Valid
	x2.13	.734	0,3610	Valid
	x2.14	.620	0,3610	Valid
	x2.15	.697	0,3610	Valid
	x2.16	.700	0,3610	Valid
	x2.17	.631	0,3610	Valid
	x2.18	.667	0,3610	Valid
	x2.19	.654	0,3610	Valid
	x2.20	.696	0,3610	Valid

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil perbandingan r_{hitung} dengan r_{tabel} dari masing-masing pernyataan pada variabel Pelayanan Pada *Event Banquet* dinyatakan **valid** karena

bernilai positif dan bernilai lebih besar dari 0,36100 (r_{tabel}) sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kelancaran Operasional (Y)

Variabel	Indikator	Signifikansi	Signifikansi Standar	Keterangan
Kelancaran Operasional (Y)	y1.1	.645	0,3610	Valid
	y1.2	.560	0,3610	Valid
	y1.3	.677	0,3610	Valid
	y1.4	.741	0,3610	Valid
	y1.5	.544	0,3610	Valid
	y1.6	.677	0,3610	Valid
	y1.7	.487	0,3610	Valid

	y1.8	.455	0,3610	Valid
	y1.9	.494	0,3610	Valid
	y1.10	.612	0,3610	Valid
	y1.11	.431	0,3610	Valid
	y1.12	.590	0,3610	Valid
	y1.13	.416	0,3610	Valid
	y1.14	.523	0,3610	Valid
	y1.15	.439	0,3610	Valid
	y1.16	.511	0,3610	Valid
	y1.17	.652	0,3610	Valid
	y1.18	.629	0,3610	Valid
	y1.19	.538	0,3610	Valid
	y1.20	.543	0,3610	Valid

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil perbandingan r_{hitung} dengan r_{tabel} dari masing-masing pernyataan pada variabel Kelancaran Operasional dinyatakan **valid** karena bernilai positif dan bernilai lebih besar dari 0,36100 (r_{tabel}) sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji reliabilitas terhadap 40 responden yang bertugas pada saat *event* di Hotel Alila Solo Java. Setelah dinyatakan valid, kuesioner harus di uji reliabilitasnya yang menunjukkan sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut. Sebuah pernyataan dikatakan reliabel/handal jika koefisiensinya lebih besar dari 0,70.

Apabila *Cronbach's Alpha* (α) > 0,70 maka data penelitian dianggap sangat baik dan

reliabel untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Role Of Tumb</i>	Keterangan
X ₁	.874	0,70	Reliabel
X ₂	.923	0,70	Reliabel
Y	.883	0,70	Reliabel

Berdasarkan hasil Tabel 4 pengujian reliabilitas untuk variabel Fasilitas *Banquet* (X₁), Pelayanan pada *Event Banquet* (X₂), dan Kelancaran Operasional di Alila Solo Java (Y) diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 sehingga item pernyataan dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data

3.1.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

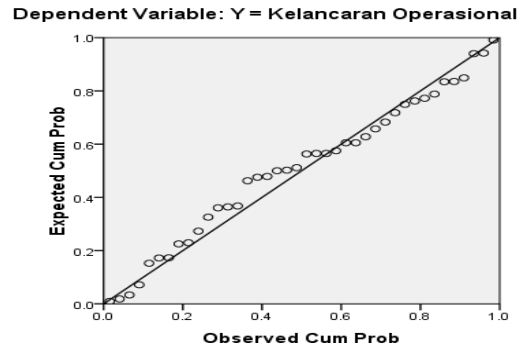
Menurut Husein (2013), uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, variabel independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal yaitu distribusi tidak menyimpang ke kiri atau ke kanan (kurva normal). Pengujian normalitas data menggunakan uji normal *probability plot* (Uji P P-Plot).

Dasar pengambilan keputusan :

1. Data dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.
2. Data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika data menyebar jauh dari arah garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji normalitas terhadap 40 responden yang berstatus sebagai karyawan yang sedang bertugas pada saat *event* di Alila Solo Java. Hasil uji normalitas terhadap 40 responden menunjukkan hasil seperti berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Gambar 1 menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis-garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang menunjukkan distribusi normal sehingga regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Husein (2011) uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas.

Cara mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan cara memperhatikan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai VIF $\leq 10,00$ berarti tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji multikolinearitas terhadap 40 responden yang berstatus sebagai karyawan yang sedang bertugas pada saat *event* di Alila Solo Java. Hasil uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	13.185	5.080		2.596	.013		
X1 = Fasilitas <i>Banquet</i>	.313	.117	.315	2.666	.011	.839	1.192
X2 = Pelayanan Pada Event <i>Banquet</i>	.413	.086	.568	4.801	.000	.839	1.192

a. Dependent Variable: Y = Kelancaran Operasional

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan Pada Event *Banquet* (X_2) adalah 0,839 lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF untuk variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan Pada Event *Banquet* (X_2) adalah 1,192 lebih kecil dari 10,00. Berdasarkan pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas terjadi apabila variabel gangguan tidak mempunyai *varians* yang sama untuk semua observasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan

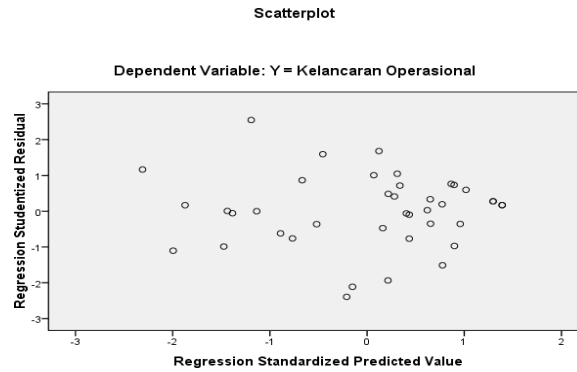
residualnya SRESID. Mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di *studentized*.

Dasar analisis Ghazali (2018) adalah sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji heteroskedastisitas terhadap 40 responden yang berstatus sebagai

karyawan yang sedang bertugas pada saat *event* di Alila Solo Java. Hasil uji heteroskedastisitas terhadap 40 responden menunjukkan hasil seperti berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastistas

Gambar 2 terlihat bahwa titik menyebar dan tidak membentuk pola yang jelas, sehingga model regresi ini tidak ada gejala heteroskedastistas.

3.1.3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh (X_1), (X_2) terhadap (Y). Dengan memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk

mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel dependen berhubungan positif atau negatif.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji regresi linier berganda terhadap 40 responden yang berstatus sebagai karyawan yang sedang bertugas pada saat *event* di Alila Solo Java. Hasil uji regresi linier berganda terhadap 40 responden menunjukkan hasil seperti berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.185	5.080		2.596	.013
X1 = Fasilitas <i>Banquet</i>	.313	.117	.315	2.666	.011

X2 = Pelayanan Pada <i>Event Banquet</i>	.413	.086	.568	4.801	.000
---	------	------	------	-------	------

- a. Dependent Variable: Y = Kelancaran Operasional di Alila Solo Java

Berdasarkan Tabel 6 beta penelitian yang dihasilkan adalah beta penelitian positif yang artinya bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan Pada *Event Banquet* (X_2) terhadap variabel Kelancaran Operasional (Y) adalah positif yang berarti bahwa pengaruh searah persamaan yang terbentuk adalah $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$. Berdasarkan rumus persamaan yang terbentuk tersebut maka dapat di lihat.

$$Y = 13,185 + 0,313 X_1 + 0,413 X_2 + e.$$

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji koefisien determinasi (R^2) terhadap 40 responden yang berstatus sebagai karyawan yang sedang bertugas pada saat *event* di Alila Solo Java. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) terhadap 40 responden menunjukkan hasil seperti berikut :

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.566	.542	3.029

- a. Predictors: (Constant), X2 = Pelayanan Pada *EventBanquet*, X1 = Fasilitas *Banquet*

- b. Dependent Variable: Y = Kelancaran Operasional di Alila Solo Java

Tabel 7 menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,566 atau 56,6% yang berarti bahwa kemampuan variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan Pada *Event Banquet* (X_2) dalam

menjelaskan variabel Kelancaran Operasional (Y) adalah sebesar 56,6% sedangkan sisa sebesar 44,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel peneliti ini.

b. Uji Parsial (Uji t)

Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah :

1. Jika nilai probabilitas signifikan $> 0,05$, maka hipotesis ditolak, yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai probabilitas signifikan $< 0,05$, maka hipotesis diterima yang berarti

bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji parsial (Uji t) terhadap 40 responden yang berstatus sebagai karyawan yang sedang bertugas pada saat *event* di Alila Solo Java. Hasil uji parsial (Uji t) terhadap 40 responden menunjukkan hasil seperti berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.185	5.080		2.596	.013
X1 = Fasilitas <i>Banquet</i>	.313	.117	.315	2.666	.011
X2 = Pelayanan Pada <i>Event Banquet</i>	.413	.086	.568	4.801	.000

a. Dependent Variable: Y = Kelancaran Operasional di Alila Solo Java

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai signifikansi Fasilitas *Banquet* (X_1) sebesar 0,011 lebih kecil dari probabilitas 0,05 maka ada pengaruh Fasilitas *Banquet* (X_1) terhadap Kelancaran Operasional (Y) atau hipotesis diterima. Nilai signifikansi Pelayanan Pada *Event Banquet* (X_2) sebesar 0,000 lebih kecil dari probabilitas 0,05 maka ada pengaruh Pelayanan Pada *Event Banquet* (X_2) terhadap Kelancaran Operasional(Y) atau hipotesis diterima.

c. Uji Parsial (Uji t)

Pembahasan ini dilakukan dengan uji ANOVA atau *F test* dengan menggunakan analisis regresi. Dasar

pengambilan keputusan :

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji simultan (Uji F) terhadap 40 responden yang berstatus sebagai karyawan yang sedang bertugas pada saat *event* di Alila Solo Java. Hasil uji simultan (Uji F) terhadap 40 responden menunjukkan hasil seperti

berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	442.293	2	221.146	24.103	.000 ^a
	Residual	339.482	37	9.175		
	Total	781.775	39			

a. Predictors: (Constant), X2 = Pelayanan Pada *Event Banquet*, X1 = Fasilitas *Banquet*

b. Dependent Variable: Y = Kelancaran Operasional

Hasil uji simultan dapat dilihat pada kolom signifikan Tabel 9. Secara bersama-sama variabel X_1 dan X_2 akan berpengaruh signifikan terhadap Y apabila nilai dari signifikan $< 0,05$. Tabel 9 menunjukan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan Pada *Event Banquet* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kelancaran Operasional (Y).

3.2. Hasil Penelitian

3.2.1. Fasilitas *Banquet* Terhadap Kelancaran Operasional di Alila Solo Java

Melihat hasil uji reliabilitas pada variabel Fasilitas *banquet* (X_1) dengan total *cronbach's alpha* sebesar 0,874 dan lebih besar dari 0,70, sehingga item pernyataan kuesioner tentang fasilitas *banquet* dapat dikatakan reliabel.

Kemudian pada uji asumsi klasik, uji normalitas untuk keseluruhan variabel

dalam penelitian ini adalah normal dengan menunjukkan bahwa pada grafik P P-Plot data menyebar di sekitar garis-garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas. Kemudian pada uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terjadi adanya gejala multikolinearitas dalam model regresi hal ini ditunjukkan pada nilai *tolerance* untuk variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) adalah 0,839 lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF untuk Fasilitas *Banquet* (X_1) adalah 1,192 lebih kecil dari 10,00.

Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik menyebar dan tidak membentuk pola yang jelas, sehingga tidak ada gejala heteroskedastistas.

Pada uji regresi linier berganda untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) terhadap Kelancaran Operasional (Y) diketahui bahwa hasil beta dari variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) adalah 0,313, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel Fasilitas *Banquet* (X_1)

terhadap Kelancaran Operasional (Y) adalah positif.

Pada uji hipotesis pada koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) memiliki pengaruh cukup besar terhadap Kelancaran Operasional (Y).

Dari hasil uji yang telah diperoleh, untuk membuktikan pengaruh parsial Fasilitas *Banquet* (X_1) terhadap Kelancaran Operasional (Y) dibuktikan dengan uji parsial (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas *Banquet* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kelancaran Operasional (Y) atau hipotesis diterima. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial pada kolom signifikansi yang menunjukkan angka 0,011 bahwa nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 sehingga semakin banyak dan semakin berkualitas fasilitas yang diberikan oleh *banquet* maka akan mempermudah kelancaran operasional pada saat diadakannya *event* di Alila Solo Java.

Hasil tersebut dapat dibuktikan saat peneliti melakukan pengamatan di Alila Solo Java. Ketika melakukan pengamatan peneliti memiliki tanggung jawab untuk memberikan semua fasilitas yang dibutuhkan oleh tamu pada saat *event*, Dengan memberikan fasilitas *banquet* yang lengkap pada setiap *venue banquet* dan tamu dapat menggunakan fasilitas *banquet* secara

mudah sehingga *event* yang diadakan bisa berjalan dengan lancar.

Selama peneliti melakukan pengamatan, peneliti tidak menemukan masalah yang berat terkait tentang fasilitas yang diberikan oleh *banquet outlet* karena *banquet* selalu memberikan fasilitas yang terbaik pada setiap *event* kepada tamunya sesuai dengan standar hotel bintang 5.

3.2.2. Pelayanan pada Event Banquet Terhadap Kelancaran Operasional di Alila Solo Java

Melihat hasil uji reliabilitas pada variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) dengan total *cronbach's alpha* sebesar 0,923 dan lebih besar dari 0,70, sehingga item pernyataan kuesioner tentang fasilitas *banquet* dapat dikatakan reliabel.

Kemudian pada uji asumsi klasik, uji normalitas untuk keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah normal dengan menunjukkan bahwa pada grafik P-P-Plot, data menyebar di sekitar garis-garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terjadi adanya gejala multikolinearitas dalam model regresi. Hal ini ditunjukkan pada nilai *tolerance* untuk variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) adalah 0,839 lebih besar dari 0,10. Sedangkan nilai VIF untuk Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) adalah 1,192 lebih kecil dari 10,00.

Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik menyebar dan tidak membentuk pola yang jelas sehingga tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Pada uji regresi linier berganda untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) terhadap Kelancaran Operasional (Y) diketahui bahwa hasil beta dari variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) adalah 0,413 sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) terhadap Kelancaran Operasional (Y) adalah positif.

Pada uji hipotesis pada koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) memiliki pengaruh cukup besar terhadap Kelancaran Operasional (Y).

Dari hasil uji yang telah diperoleh, untuk membuktikan pengaruh parsial Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) terhadap Kelancaran Operasional (Y) dibuktikan dengan uji parsial (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kelancaran Operasional (Y) atau hipotesis diterima.

Hal ini ditunjukkan dari hasil uji parsial pada kolom signifikansi yang menunjukkan angka 0,000 bahwa nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Sehingga semakin baik pelayanan

yang diberikan oleh *banquet* maka akan mempermudah kelancaran operasional pada saat diadakannya *event* di Alila Solo Java. Pelayanan pada *event banquet* sangat mempengaruhi kelancaran operasional di Alila Solo Java karena *banquet outlet* dituntut untuk bekerja secara profesional, pegawai *banquet* selalu memberikan pelayanan prima dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) yang berlaku sehingga pelaksanaan *event* dapat berjalan dengan lancar.

Selama peneliti melakukan penelitian, masalah yang pernah ditemui seperti pada saat *event wedding, banquet* membutuhkan minimum 100 orang *casual on call* untuk menjadi pegawai pada saat *event*. Sebelum hari H *casual on call* yang belum pernah bekerja pada bagian *banquet service* akan di berikan training terlebih dahulu. Namun pada saat hari H masih terdapat beberapa pegawai yang tidak melakukan *service* sesuai dengan SOP yang berlaku.

Namun, masalah tersebut masih dapat diatasi bersama dengan cara membagi *casual on call* di antara training *banquet* dan *casual on call* yang sudah pernah menghandel *event banquet*, serta dengan cara membagi staff *banquet* menjadi *leader* di masing-masing *section* sehingga para *leader* dapat memantau dan memberi informasi kepada masing-masing *section*

untuk *pick up* makanan, *serve*, *pouring*, *adjust equipment* dan lain-lain.

Dengan di tempatkannya *leader* di masing-masing *section* sehingga *leader* dapat berkoordinasi dengan pegawai dan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan apabila pegawai melakukan suatu kesalahan sehingga masalah tersebut tidak mempengaruhi jalannya operasional pada saat *event* yang sedang berlangsung.

3.2.3. Fasilitas *Banquet* dan Pelayanan pada *Event Banquet* Terhadap Kelancaran Operasional di Alila Solo Java

Melihat hasil uji reliabilitas pada variabel Fasilitas *banquet* (X_1) dengan total *cronbach's alpha* sebesar 0,874 yang lebih besar dari 0,70, dan pada variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) dengan total *cronbach's alpha* sebesar 0,923 yang lebih besar dari 0,70, serta pada variabel Kelancaran Operasional (Y) dengan total *cronbach's alpha* sebesar 0,883 yang lebih besar dari 0,70 sehingga item pernyataan kuesioner tentang Fasilitas *banquet* (X_1) dan Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) serta Kelancaran Operasional (Y) dapat dikatakan reliabel.

Kemudian pada uji asumsi klasik, uji normalitas untuk keseluruhan variabel dalam penelitian ini adalah normal dengan menunjukkan bahwa pada grafik P-P-Plot, data menyebar di sekitar garis-garis

diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

Pada uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terjadi adanya gejala multikolinearitas dalam model regresi. Hal ini ditunjukkan pada nilai *tolerance* untuk variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) adalah 0,839 lebih besar dari 0,10. Serta nilai VIF untuk Fasilitas *Banquet* (X_1) dan Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) adalah 1,192 lebih kecil dari 10,00.

Uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik menyebar dan tidak membentuk pola yang jelas, sehingga tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Pada uji regresi linier berganda untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) terhadap Kelancaran Operasional (Y) diketahui bahwa hasil beta dari variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) adalah 0,313 dan 0,413, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) terhadap Kelancaran Operasional (Y) adalah positif.

Pada uji hipotesis pada koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kemampuan variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan pada *Event Banquet*

(X_2) dalam menjelaskan *R Square* sebesar 0,566 atau 56,6% yang berarti bahwa kemampuan variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) dalam menjelaskan variabel Kelancaran Operasional (Y) adalah sebesar 56,6% sedangkan sisa sebesar 44,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel peneliti ini. Dari beberapa hasil uji diatas, untuk membuktikan pengaruh simultan Fasilitas *Banquet* (X_1) dan Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) terhadap Kelancaran Operasional (Y) dibuktikan dengan uji simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kelancaran Operasional (Y) dengan menunjukan hasil signifikan 0,000 yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel Fasilitas *Banquet* (X_1) dan variabel Pelayanan pada *Event Banquet* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kelancaran Operasional (Y) atau hipotesis diterima.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa fasilitas *banquet* dan pelayanan pada *event banquet* positif signifikan terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java. Hasil koefisien regresi bernilai positif yang menunjukkan bahwa semakin meningkatnya fasilitas *banquet* dan pelayanan pada *event banquet* maka kelancaran operasional mengalami peningkatan.

Hasil tersebut dapat dibuktikan pada saat peneliti melakukan pengamatan di Alila Solo Java. Selama peneliti melakukan pengamatan pada fasilitas *banquet* dan pelayanan pada saat *event banquet*, peneliti tidak menemukan masalah yang berat. Sehingga secara bersama-sama fasilitas *banquet* dan pelayanan pada *event banquet* berpengaruh terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java.

Fasilitas *banquet* dan pelayanan pada saat *event banquet* merupakan satu kesatuan komponen yang penting jika dilaksanakan secara bersama-sama. Hasil koefisien regresi bernilai positif antara fasilitas *banquet* dan pelayanan pada saat *event banquet* akan berpengaruh terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java.

Banquet di tuntut untuk siap menghadapi *event-event* MICE (*Meeting, Incentive, Conference, dan Exhibition*) dalam skala kecil ataupun skala besar, sehingga seluruh pegawai yang sedang bertugas dituntut untuk bekerja secara professional dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan SOP yang berlaku serta memberikan fasilitas baik fasilitas utama maupun fasilitas pendukung untuk menunjang keberhasilan pada saat diadakannya *event* dan tamu merasa nyaman untuk menikmati segala sesuatu yang diberikan dari hotel untuk tamu.

4. KESIMPULAN

Pengaruh variabel fasilitas *banquet* terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java dapat dibuktikan melalui uji kelayakan instrumen pada variabel fasilitas *banquet* (X_1) dapat dinyatakan reliabel. Pada uji asumsi klasik variabel fasilitas *banquet* (X_1) terbukti sebagai variabel yang normal dan dapat berpengaruh positif terhadap variabel kelancaran operasional (Y). Hasil uji yang dilakukan secara parsial dapat diketahui bahwa variabel fasilitas *banquet* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kelancaran operasional (Y). Pengaruh variabel pelayanan pada *event banquet* (X_2) terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java dapat dibuktikan melalui uji kelayakan instrumen pada variabel pelayanan pada *event banquet* (X_2) dapat dinyatakan reliabel. Pada uji asumsi klasik variabel pelayanan pada *event banquet* (X_2) terbukti sebagai variabel yang normal dan dapat berpengaruh positif terhadap variabel kelancaran operasional (Y). Hasil uji yang dilakukan secara parsial dapat diketahui bahwa variabel pelayanan pada *event banquet* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kelancaran operasional (Y). Pengaruh variabel fasilitas *banquet* (X_1) dan variabel pelayanan pada *event banquet* (X_2) terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java dapat dibuktikan melalui uji kelayakan instrumen

pada variabel fasilitas *banquet* (X_1) dan variabel pelayanan pada *event banquet* (X_2) terhadap variabel kelancaran operasional (Y) dapat dinyatakan reliabel. Pada uji asumsi klasik variabel kelancaran operasional (Y) terbukti sebagai variabel yang normal dan dapat berpengaruh positif. Hasil uji yang dilakukan secara simultan dapat diketahui bahwa variabel fasilitas *banquet* (X_1) dan variabel pelayanan pada *event banquet* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kelancaran operasional (Y). Yang berarti bahwa fasilitas *banquet* dan pelayanan pada *event banquet* berpengaruh terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java.

5. REFERENSI

- Damardjati, R.S. 1981. *Food and Beverage*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Goodman, R. 2003. *Food & Beverage Service Management*. Jakarta : Erlangga.
- Husein, U. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Edisi 2, Cetakan ke 13*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Husein, U. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali.
- Manurung, H dan Trizno, T. 2002. *Hotel Front Office*, edisi pertama. Jakarta: Kesaint Blanc.