

PERANAN *BANQUET SECTION* DALAM MENDUKUNG OPERASIONAL *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI ADHIWANGSA HOTEL & CONVENTION SOLO

Juni Trimo Legowo¹, Ajid Angga Seta²

¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

²Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

junitra@mandalabhakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mengenai peranan *banquet section* dalam mendukung operasional *food and beverage* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo. Dalam penelitian ini peneliti membahas tiga pokok permasalahan yaitu tentang peranan *banquet section* dalam mendukung operasional *food and beverage*, upaya *banquet section* dalam mendukung operasional *food and beverage* dan masalah yang dihadapi *banquet section* dalam mendukung operasional *food and beverage* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo serta upaya penyelesaiannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara terhadap staf *food and beverage* diantaranya *Food and Beverage Manager* dan *Food and Beverage Supervisor* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo, serta melakukan pengamatan secara langsung mengenai peranan *banquet section* dalam mendukung operasional *food and beverage* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo. Berdasarkan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa *banquet operation* sangat berperan penting dalam mendukung kualitas pelayanan *food and beverage* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Banquet*, *Food and Beverage Department*

1. PENDAHULUAN

Perhotelan merupakan salah satu komponen penting yang dapat menunjang perkembangan dunia pariwisata. Hotel merupakan suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang menjual kamar sebagai produk utama yang lengkap dengan berbagai fasilitas di dalamnya dan dikelola secara komersial. Disamping itu, hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman baik dalam jumlah besar maupun dalam jumlah kecil.

Hotel mengutamakan *service* atau pelayanan sebagai alat utama untuk menarik tamu. Dengan pelayanan yang baik, tamu akan merasa puas sehingga keinginan tamu untuk kembali ke suatu hotel sangat besar. Dalam memberikan pelayanan yang baik pada tamu diperlukan sikap sopan, santun, rendah hati, ramah, disiplin dan profesional dalam tata cara pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Keberhasilan suatu hotel diantaranya tercapainya kepuasan tamu yang didukung

dengan pelayanan dan fasilitas yang memadai dari setiap departemen yang ada di hotel. Salah satu departemen yang sangat penting di hotel menjadi penyokong *revenue* cukup tinggi setelah penjualan kamar yaitu *Food and Beverage Department*, terkhusus di *banquet section*. Bagian ini memiliki tanggung jawab terhadap penyediaan serta pelayanan makanan dan minuman pada tamu.

Adhiwangsa Hotel & Convention Solo adalah sebuah hotel bintang 4 di Kota Solo yang berada dibawah naungan grup Acacia Hotels & Resorts. Adhiwangsa Hotel & Convention Solo memiliki konsep “*Home Garden Contemporary*” dengan menggabungkan kenyamanan dan nuansa modern. Hal menarik dari hotel ini adalah keunggulan dalam proses pelayanan dalam berbagai acara yang melibatkan peran dari *banquet section*.

Hal ini yang mendasari peneliti melakukan penelitian pada Adhiwangsa Hotel & Convention Solo, khususnya terhadap peranan *banquet section* dalam mendukung operasional *Food and Beverage Department*.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Hotel

Menurut Bagyono dan Sambodo (2006), hotel adalah tempat dimana para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa. Penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa

tersebut. Sedangkan Endar dan Sulartiningrum (1996) menjelaskan bahwa hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas menginap untuk masyarakat umum.

Menurut Sulastiyono (2011), bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel adalah sebagai berikut.

- a. Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*) dengan sub bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).
- b. Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*).
- c. Departemen Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Department*).
- d. Departemen Pemasaran (*Marketing Department*).
- e. Departemen Akunting (*Accounting Departement*).
- f. Departemen Personalia (*Human Resource Department*).
- g. Departemen Teknik Mesin (*Engineering Department*).
- h. Departemen Keamanan (*Security Department*).

2.2. *Food and Beverage Department*

Soekarno dan Pendit (1998) menyebutkan bahwa *Food and Beverage*

Department merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel. Pengelolaan dilakukan secara komersial dan profesional.

Menurut Mertayasa (2012), *Food and Beverage Department* memiliki beberapa seksi yang saling mendukung satu sama lain, diantaranya:

1) *Restaurant*

Restaurant adalah suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman. Dapat pula didefinisikan sebagai suatu seksi yang menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya. Pada hotel besar biasanya terdapat lebih dari satu restoran.

2) *Bar*

Bar adalah suatu tempat yang dikelola secara komersial dengan tanggung jawab menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung alkohol maupun tidak bagi tamu.

3) *Room Service*

Room service adalah bagian dari *food and beverage service* yang terdapat di hotel yang bertugas dan

bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman.

4) *Banquet*

Banquet adalah bagian *food and beverage service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (*special event*) setelah terjadi kesepakatan bersama. Kegiatan ini dapat dilakukan di dalam hotel maupun di luar hotel.

5) *Steward*

Steward adalah bagian *food and beverage service* yang bertanggung jawab menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan pada *Food and Beverage Departement* dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu.

2.3. *Banquet Section*

Menurut Sukardi (1998), *banquet* adalah pelayanan khusus suatu jamuan atau acara dimana pelayanan tersebut berbeda atau terpisah dengan pelayanan yang ada di *restaurant, coffee shop*, atau *grill room*. Sedangkan menurut Strianese dan Strianese (2003), *banquet* adalah jamuan makan yang dimana menu-menu didalamnya telah dipilih terlebih dahulu oleh pihak penyelenggara untuk seluruh tamu yang akan hadir pada acara tersebut. Dari pengertian yang telah disebutkan dapat disimpulkan bahwa

banquet merupakan bagian yang sangat penting bagi suatu perusahaan, hotel maupun restoran. *Banquet* berperan dalam pelayanan jamuan dengan dilengkapi fasilitas-fasilitas yang memadai.

Banyaknya proses kegiatan yang harus dijalankan maka *banquet* dipimpin oleh seorang *Banquet Manager* yang bernaung dibawah *Food and Beverage Department* dan dipimpin oleh *Food and Beverage Manager*. *Banquet Manager* juga dibantu oleh *Banquet Administration* dan *Assistant Banquet Manager* dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Banquet harus benar-benar mempunyai persiapan yang baik berdasarkan informasi yang diberikan *Banquet Sales*. Persiapan tersebut berupa menggambar atau merancang pengaturan meja dan kursi sesuai dengan permintaan pelanggan dan menyusun menu yang dibuat menurut pesanan pelanggan yang diletakkan dihadapan setiap tamu.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Menurut Williams dalam Moelong (2006), penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar alamiah. Tentu saja, karena dilakukan secara alamiah atau natural, hasil

penelitiannya juga ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Sugiyono (2009), metode penelitian kualitatif menggunakan metode observasi, dokumentasi, wawancara, dan studi kepustakaan untuk menghimpun data. Observasi penelitian dilakukan di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo dengan fokus di *Food and Beverage Department* dengan sub bagian *banquet section*. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara terhadap staf *food and beverage* diantaranya *Food and Beverage Manager* dan *Food and Beverage Supervisor*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Peranan *Banquet Section* dalam Mendukung Operasional *Food and Beverage Department* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo

Banquet section sangat berperan penting bagi hotel karena dengan adanya *banquet section* hotel dapat menyiapkan semua kebutuhan untuk *event & pesta*. *Banquet* juga menjadi penyumbang *revenue* terbesar di hotel dengan perbandingan 50 : 50 atau 60 : 40 untuk *revenue food and beverage* dan kamar. Pada kenyataan, Adhiwangsa Hotel & Convention Solo mendapatkan 60% *revenue food and beverage*, dan 40% *revenue* kamar. *Banquet section* termasuk dalam *Food and Beverage Department* yang memiliki tugas

mempersiapkan makanan dan minuman serta menyiapkan segala keperluan *event* yang dibutuhkan oleh tamu. Tugas utamanya yaitu menyiapkan tempat untuk *meeting*, *event*, pesta, dan ulang tahun.

Banquet section juga melakukan *set up* ruangan untuk *event* yang diinginkan oleh tamu seperti konsep *layout* dan konsep *event*. Peranan *banquet section* sangat penting untuk mendukung/meningkatkan kemajuan dan kualitas hotel dalam segi pelayanan yang baik dan kualitas makanan dan minuman yang baik.

4.2. Upaya *Banquet Section* dalam Mendukung Operasional *Food and Beverage Department* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo

Upaya yang dilakukan oleh Adhiwangsa Hotel & Convention Solo yaitu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap semua tamu yang ada di hotel dan membuat paket menu yang menarik dengan harga yang kompetitif, melakukan *set up* atau penataan ruangan, *buffe table* dengan dekorasi terbaik serta membuat *Standard Operating Prosedure* (SOP).

Pelayan terbaik dan penataan dekorasi terbaik akan membantu hotel dalam menjual *banquet*. Agar *event* atau acara yang ada di hotel berjalan dengan baik, lancar dan sukses maka semua

departemen yang ada di hotel tersebut harus saling mendukung dan harus selalu ada komunikasi yang baik disetiap departemen. Segala sesuatu yang disampaikan *sales* harus sesuai dengan yang dikerjakan oleh operasional.

Pembuatan *Banquet Event Order* (BEO) harus lengkap sesuai dengan permintaan tamu. *Food and beverage service team* fokus pada informasi yang *direquest* pada BEO, *kitchen team* fokus pada kualitas makanan, dan *Metalical Electrical (ME) team* fokus pada *sound* dan multimedia. Jika setiap departemen bekerja sama dengan baik maka dapat meminimalisir terjadinya masalah yang akan menyebabkan *complaint*.

4.3. Masalah yang Dihadapi *Banquet Section* dalam Mendukung Operasional *Food and Beverage Department* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo

Masalah yang sering dihadapi *banquet section* adalah seringnya terjadi perubahan *layout* dan *rundown* acara secara mendadak. Masalah yang akan muncul di *banquet section* yaitu jika masing-masing departemen tidak menjalankan tugas sesuai SOP.

Adapun masalah lain yang muncul yaitu keluarnya BEO yang mendadak sehingga membuat persiapan tidak maksimal. Selain itu, *request* dari panitia yang mendadak mengakibatkan

permintaan itu tidak dapat terpenuhi, seperti: *request sound*, pergantian menu, dan pergantian *layout*. Hal tersebut terjadi karena kurangnya staf dan komunikasi antar staf dengan departemen lain. Oleh karena itu, dibutuhkan banyak staf untuk meminimalisir masalah tersebut.

Complaint dari tamu di ruang *meeting* yang sering terjadi yaitu *Air Condentioner* (AC) yang kurang dingin dan *sound system* yang terkadang menggema. Hal tersebut terjadi karena kurangnya persiapan dari departemen ME.

Masalah yang sering dihadapi dari segi makanan dan *Coffee Break* (CB) yaitu makanan yang disajikan tidak dipersiapkan dengan *ontime* dan proses *refil* makanan cukup lama. Hal ini dikarenakan terbatasnya staf yang *in charge* dan *kitchen* sedang sibuk dalam memasak makanan untuk *event* lainnya

Kekurangan dalam segi *Table Cloth* (TC) yaitu kurangnya memperhatikan kebersihan pada TC dan tetap digunakan atau disiapkan dalam *event* meskipun dalam keadaan kotor. Hal ini dilakukan karena dapat menghemat *cost laundry*, *event* yang *back two back*, dan minimnya staf *banquet* sehingga menjadikan kekurangan waktu dalam mengganti TC baru dan bersih.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian peranan *banquet section* dalam mendukung *food and beverage* dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *Banquet section* sangat berperan penting dalam mendukung kualitas pelayanan *food and beverage* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo, sehingga *banquet section* dapat menjadi penyumbang *revenue* terbanyak di hotel setelah kamar dengan 60% *revenue food and beverage* dan 40% *revenue* kamar.
2. *Banquet section* merupakan bagian dari hotel yang masuk di departemen *food and beverage service* yang mempunyai peran untuk menyediakan makanan dan minuman untuk jamuan, pesta ataupun yang lainnya dengan mengutamakan kualitas dan pelayanannya.
3. Komunikasi dan kerja sama yang baik dengan departemen-departemen lain menjadi solusi membuat acara yang ada di hotel tersebut dapat berjalan dengan baik dan sukses sekaligus dapat menghindari terjadinya *complaint* dari tamu.

6. REFERENSI

- Bagyono dan Sambodo, Agus. 2006. . *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Endar, Sugiarto dan Sulartiningrum, Sri. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi
- Moelong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soekarno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Strianese, A.J. dan Strianese, P.P. 2003. *Dining Room and Banquet Management* (Third Edition). Canada: Thomson Delmar Learning.
- Sukardi, Nyoman. 1998. *Pengantar Pariwisata*. STP Nusa Dua Bali
- Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.