

# **PELAKSANAAN PENGOPERASIAN BANQUET WEDDING DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE HOTEL GRAND CENTRAL PEKANBARU**

**Oleh : Sri Ariesta Suci Rahayu**

Sucirahayu25450@gmail.com

**Pembimbing: Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si**

Sitisofofrosidiq@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## **ABSTRACT**

*The rapid development of accommodation is forcing companies to continue to improve service quality. The number of competitors also makes the hotel creative for the development of hotel chains, such as MICE (meetings, incentives, conference, and exhibition) into hotel business land in addition to public services such as staying overnight, with MICE being able to increase revenue such as wedding events. Therefore this study aims to find out (1) the implementation of the banquet wedding operation in the food and beverage department of the Grand Central Pekanbaru Hotel; (2) obstacles in carrying out the operation of a banquet wedding in the food and beverage department of the Grand Central Pekanbaru Hotel. The design of this research is descriptive qualitative. The subjects of this study were key informants and additional informants. Key informants namely, the banquet captain of the Grand Central Pekanbaru hotel and additional informants were one employee per department of the Grand Central Pekanbaru Hotel. Data collection techniques used were observation, documentation, in-depth interviews and document studies. From the results of observations that have been made regarding the implementation of the banquet wedding operations in the department of food and beverage at the Grand Central Pekanbaru Hotel, the implementation of the operation is already good although there are still obstacles. Constraints faced such as changes in layout, lack of communication, lack of order, and lack of staff.*

**Keywords: MICE, BANQUET, EVENT, WEDDING**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Berkembangnya bisnis perhotelan di Riau sangat dipengaruhi oleh perkembangan kota dan mobilitas masyarakat Riau. Hal tersebut dikarenakan adanya kebutuhan fasilitas penginapan yang cukup memadai baik dari segi fasilitas pelayanan, transportasi kemudian didukung oleh lingkungan sekitar yang ramah.

Hotel juga termasuk usaha bisnis yang menekankan pada penjualan jasa. Hotel merupakan sebuah bangunan, badan usaha akomodasi yang menyediakan berbagai jasa yang dibutuhkan seperti jasa penginapan, makan dan minum serta berbagai fasilitas yang mendukung lainnya. Perkembangan akomodasi ini sudah merata dimana-mana seperti di penjuru kota dan daerah yang ada di Sumatera. Begitupula dengan Kota Pekanbaru sebagai Ibukota Provinsi Riau memiliki pertumbuhan akomodasi semakin meningkat sehingga menjadi sasaran para investor untuk membuka usaha dalam bidang perhotelan dikarenakan semakin meningkatnya kunjungan pendatang dari luar daerah ke Pekanbaru cukup tinggi bahkan kerapnya digelar berbagai *event* besar setiap tahunnya terus meningkat hal ini dikarenakan adanya hari-hari besar, libur nasional, ataupun acara-acara *event* besar lainnya sehingga menjadi salah satu kota tujuan bisnis di pulau Sumatera. Oleh karena itu wisatawan sangat membutuhkan akomodasi agar bisa beristirahat dan menginap. Di Pekanbaru saat ini telah banyak bermunculan jasa perhotelan dengan berbagai fasilitas serta pelayanannya. Hal

tersebut telah di sampaikan oleh Ketua (PHRI) yaitu Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia Riau.

Hal ini berarti, hotel sangat harus meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dengan ditunjang oleh fasilitas yang memadai sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu dengan sendirinya bahkan dapat meningkatkan pendapatan bagi hotel. *Banquet* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sekumpulan orang di dalam suatu ruangan yang telah disepakati bertujuan untuk menikmati makan dan minum bersama dengan berbagai kegiatan seperti perayaan tertentu.

Pengoperasian *Banquet* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan di *Banquet section* dari persiapan, melayani tamu, dan sampai kegiatan tersebut ditutup. Pelayanan *Banquet* terjadi apabila ada pemesanan dan kesepakatan, sehingga semuanya sudah terlihat dengan jelas dalam suatu surat perjanjian. Pelaksanaan merupakan tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci kemudian dioperasikan dengan sesuai urutan mulai dari persiapan. Hal tersebut adalah hal yang sangat penting dalam pengoperasian acara yang telah disepakati dari awal sampe akhir pada pelaksanaan pengoperasian *Banquet Event wedding* tersebut bahkan ada beberapa kendala yang terjadi mengingat seperti ulasan diatas bahwa pelaksanaan pengoperasian itu sangat penting, maka dari itu penulis mengangkat penelitian ini untuk melihat bagaimana pelaksanaan pengoperasian *Banquet event wedding* Karena itulah penulis sangat tertarik dalam melakukan tugas penelitian dengan judul

## **“Pelaksanaan Pengoperasian Banquet Wedding di Departemen Food and Beverage Hotel Grand Central Pekanbaru”**

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui pelaksanaan pengoperasian *banquet* di departemen *food and beverage* Hotel Grand Central Pekanbaru.
- b) Untuk mengetahui kendala pada saat pelaksanaan pengoperasian *banquet* di departemen *food and beverage* Hotel Grand Central Pekanbaru.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Hotel**

Kata hotel berasal dari perancis, yaitu *hostel* yang berarti rumah penginapan untuk orang-orang yang sedang melakukan perjalanan, sedangkan pengertian hotel menurut Sulastiyono(2011:5), hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

#### **Food and Beverage Service**

Departemen ini termasuk departemen yang sangat penting dikarenakan dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Tamu yang menginap di hotel tidak hanya memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan

minuman yang akan dilayani oleh bagian tata hidangan atau *F&B Service*.

#### **Banquet**

Menurut Putra (1998) *Banquet* merupakan *outlet Food and Beverage* departemen yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel. *Banquet* ialah sarana yang tidak jauh berbeda dengan restoran baik dari segi perlengkapan, peralatan serta tata hidangan yang disuguhkan. Hanya saja *Banquet* tidak menyediakan hidangan secara permanen seperti yang ada di restoran, melainkan diselenggarakan setelah ada permintaan atau pemesanan dari tamu atau pihak penyelenggara dengan berbagai bentuk jaminan.

Menurut Arief, Abdul Rahman(2005) mengemukakan Hubungan kerja *Banquet section* dengan departemen lain sebagai berikut :

1. *Kitchen Departmen*  
Hubungan *Banquet Section* dengan *kitchen* yaitu mengenai menu makanan dan minuman yang akan disajikan pada saat *functio*.
2. *Service Department*  
Departemen ini bertanggung jawab terhadap pelayanan ke tamu dimulai dari awal acara hingga acara selesai.
3. *Housekeeping Departmen*  
Departemen ini yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, keindahan, dan kerapihan

ruangan yang ada di *Banquet* area tanpa melupakan tugas-tugas pokok, serta melakukan *Cleaner* terhadap karpet yang digunakan pada saat *Evnt Wedding*.

4. *Enggineering Derpartmen*  
Departemen ini yang bertugas dalam hal pengadaan penerangan atau tata letak *Lighting*, *AC* , tutup pasang partisi dan lain-lain menyangkut keperluan teknis lainnya.
5. *Front Office Department*  
Hubungan *Banquet Section* dengan *Front Office* ialah membantu memberikan informasi dan menyediakan kamar-kamar untuk panitia maupun keluarga yang mengadakan *Event Wedding*.
6. *Sales and Marketing Departmen*  
Yaitu membantu dalam hal penjualan produk-produk *Banquet* dan juga membantu mempromosikan produk-produk tersebut guna meningkatkan pendapatan hotel.
7. *Security Departmen*  
Membantu mengenai keamanan barang-barang penyelenggara acara.

### **Pelaksanaan Pengoperasian *Banquet Wedding***

Pelayanan di *Banquet* terjadi apabila ada pemesanan dan kesepakatan, sehingga semuanya sudah terlihat dengan jelas dalam suatu perjanjian (I Gede Agus Mertayasa 2012).  
Penanganan dalam pelayanan

*Banquet* di mulai sejak pelanggan dan *Captein Banquet* pertama kali bertemu hingga pada akhir pengoperasian acara, termasuk pula penyelesain pembayaran.

#### **A. Persiapan di *Banquet***

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012) persiapan di *Banquet* merupakan suatu kegiatan yang di lakukan sebelum proses pelayanan dilaksanakan. Proses persiapan ini dapat dilakukan lebih awal awal seperti:

- 1) Membersihkan tempat kegiatan/event
- 2) Menyiapkan dan mengatur meja dan kursi sesuai dengan *layout event*.
- 3) *Set up Meja Buffet & Perlengkapan Menu Buffet*

#### **B. Pengoperasian *Banquet***

Tahap ini merupakan saat yang dinantikan pihak penyelenggara atau dari kesepakatan yang telah dibuat bersama. Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012) proses pelayanan yang dilakukan pada saat acara seperti :

- 1) Mempersilahkan duduk
- 2) Menghidangkan makanan dan minuman.
- 3) Mengambil alat kotor tamu (*clear up*)

#### **C. Penutupan Kegiatan *Banquet***

Tahap ini adalah akhir dari kegiatan *Banquet*. Menurut I Gede Agus Martayasa (2012) *Banquet closing* adalah kegiatan yang dilakukan / dikerjakan setelah proses pelayanan kepada tamu selesai. Kegiatan meliputi:

- 1) Membersihkan peralatan yang di gunakan
- 2) Menyimpan peralatan ke gudang

### **Wedding**

Menurut Napompech (2014), Upacara pernikahan (*Wedding*) merupakan momen yang sangat penting dan berarti bagi calon pengantin dalam kehidupan mereka. Pelaksanaan hari pernikahan melibatkan banyak proses dan detailnya dengan berbagai ragam keinginan untuk mendukung acara a resepsi, seperti menemukan waktu dan tempat yang tepat untuk pernikahan (*Wedding*).

Banyak pelanggan yang tidak memiliki banyak waktu untuk menghadiri beberapa tempat pendukung resepsi pernikahan dan sekaligus memikirkan bagaimana konsep resepsi pernikahan, sedangkan menurut Bhattacharyya dan Rahman (2004) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa jika sebuah bisnis ingin sukses, maka pelaku bisnis harus mampu mengerti dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka berpikir merupakan model konseptual teori-teori yang saling berhubungan. Dengan demikian kerangka teori adalah sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi kokoh untuk sebuah pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian. Dalam halnya menyusun suatu kerangka pemikiran, sangat diperlukan argumentasi ilmiah yang dipilih

dari teori-teori yang relevan dan terkait, agar argumentasi dapat diterima oleh sesama ilmuwan, kemudian kerangka berpikir disusun secara sistematis dan logis (Husnaini Usman dan Purnomo, 2008 : 10)

### **Desain penelitian**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan format deskriptif. Menurut (Bungin,2016:68), penelitian sosial menggunakan format kualitatif bertujuan untuk mengkritik kelemahan penelitian kuantitatif (yang terlalu positif), serta juga bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Grand Central Hotel Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 01 Telp. (62-761) 7872626 Fax. (62-761) 7873030 dengan status bintang 4.

Penelitian ini dilakukan sesuai rencana yang telah disusun yakni pada bulan September 2019-Februari 2020

### **Operasional Variabel**

Operasional merupakan definisi dari karakteristik yang dapat di observasi dari apa yang diartikan mengubah konsep-konsep konstruk atau landasan dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala

yang akan diamati dan yang akan dapat di puji dengan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Variabel merupakan objek dari sebuah penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Hotel Grand Central Pekanbaru**

Hotel Grand Central Pekanbaru mulai berdiri sejak tahun 2010, oleh Bapak Anwar Effendi Khoo. Pada tahun 2012 Hotel Grand Central mulai beroperasi dengan 161 kamar. Kemudian di resmikan oleh Gubernur Riau pada tahun 2012 dengan klasifikasi bintang 4 (empat). Pada tahun 2013 Hotel Grand Central Pekanbaru bekerjasama dengan manajemen Topotels Jakarta untuk mengelola hotel tersebut, kemudian nama Grand Central pun berubah menjadi Renotel Grand Central Pekanbaru. Setelah itu nama Renotel Grand Central Pekanbaru berubah menjadi Hotel Grand Central Pekanbaru pada tahun 2014, berakhirnya kontrak dengan manajemen Topotels Jakarta kemudian hotel diambil alih oleh pemegang sahamnya sendiri yaitu ;Bapak Anwar Effendi Khoo.

### **Visi dan Misi Hotel Grand Central Pekanbaru**

Visi dan misi Grand Central Hotel Pekanbaru yaitu:

#### **1. Visi**

Menjadikan Grand Central Hotel terunggul bintang 4 di kota Pekanbaru.

#### **2. Misi**

Menyajikan produk bermutu dan berkualitas dengan pelayanan yang

ramah dan profesional sehingga menciptakan nilai yang tinggi untuk stakeholders dengan mewujudkan citra Hotel Grand Central Pekanbaru sebagai *feel different experience*.

### **Ruang Lingkup Kegiatan Grand Central Hotel Pekanbaru**

Hotel Grand Central juga memberikan pelayanan seperti pada hotel pada umumnya, dan memiliki beberapa fasilitas. Hotel ini memiliki 161 kamar tamu yang dilengkapi dengan minibar, kamar mandi pribadi, penyejuk ruangan, *shower*, pengering rambut, *bathup* ( khusus kamar VIP), surat kabar *free*, air botol minuman kemasan, juga pemanas air ditambah teh/kopi *free* dan lain sebagainya. Seperti biasa *check out* dimulai pada pukul 12.00 AM. Hotel Grand Central juga menyediakan fasilitas Gym dan Spa juga menyediakan layanan yang lain seperti , layanan laundry, karaoke, parker valet yang luas, lift, business center, area bebas rokok, restoran , layanan pernikahan, bar , kolam renang *out door*, ruang meeting dengan 6 pilihan ruang , penyejuk ruangan , serta gratis Wi-Fi ditempat umum juga dikamar dan sebagainya.

### **Event-Event Hotel Grand Central Pekanbaru**

- Wedding
- *Gathering*
- Yudisium
- Seminar / *meeting*
- Ujian
- Perpisahan
- Perpisahan
- Reunian
- Birthday

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi terkait mengenai Pelaksanaan pengoperasian *banquet wedding* di departemen *food and beverage* Hotel Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengoprerasian *event* sudah berjalan sangat baik walau masih ada kendala yang di hadapi namun itu tidak dianggap seperti kendala melainkan tantangan untuk hasil yang lebih baik. Pelaksanaan *event* dimulai dari persiapan yang dibantu oleh departemen lain seperti *housekeeping* untuk membersihkan tempat kegiatan(*ballroom*), menyiapkan dan mengatur meja dan kursi berdasarkan *lay out event*, *set up* meja *buffet* dan menu *buffet*, kemudian pengoperasian *banquet* dengan melayani tamu mempersilahkan duduk, menghidangkan makanan dan minuman, mengambil alat yang kotor (*clear-up*), dan diakhiri dengan membersihkan peralatan yang digunakan, lalu menyimpan peralatan ke gudang.

Kendala yang di hadapi itu seperti perubahan *layout*, adanya *miss communication*, kurangnya ketertiban, dan minimnya staff.

## Saran

Dari hasil penelitian mengenai Pelaksanaan pengoperasian *banquet wedding* di departemen *food and beverage* hotel grand central pekanbaru, maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran yaitu :

1. Diharapkan untuk pihak *banquet* untuk terus memberikan pelayanan terbaik dengan pelanggan agar pelanggan merasa puas dan tidak akan ragu untuk memilih hotel grand central

pekanbaru sebagai tempat yang tepat untuk acara *wedding* kembali.

2. Diharapkan untuk seluruh departemen yang ikut berperan dalam pelaksanaan pengoperasian *banquet wedding* untuk selalu *standby* dan melakukan yang terbaik dalam pelaksanaan pengoperasian *event*.
3. Untuk pihak manajemen sebaiknya terus memberikan *training* kepada karyawan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mampu menerapkannya, *training* tersebut berguna untuk meningkatkan kualitas karyawan dalam halna memberikan pelayanan prima pada tamu.
4. Diharapkan untuk departemen *food and beverage manager* untuk terus mengawasi seluruh kinerja para *staff* dalam pelaksanaan pengoperasian *event wedding* agar tentang apa apa saja yang sudah berjalan dengan sesuai apa ang diinginkan.
5. Diharapkan kepada *staff* untuk dapat menerapkan Standar Operasional Prosedur pelayanan yang telah di *trainingkan* mengingat persaingan yang sangat tinggi hal ini sangat berpengaruh terhadap kulaitas dan kuantitas hotel.

## Daftar Pustaka

Andi, Yogyakarta, W .A, Marsum. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*,

- Penerbit Andi:  
Yogyakarta.
- Anonimus. 2014. *Standar Operasional Prosedur Food and Beverage*. Jayakarta: Mataram.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agus, Sulastiyono. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Bagyono. 2005. *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bhattacharyya, S. K, Rahman, Z. (2004). *Capturing The Customer's Voice, The Centerpiece of Strategy Making: A Case Study in Banking*. *Eur. Business Review* (16): 128-138.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Sosial& Ekonomi:format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran edisi pertama*. Jakarta: Kencana prenada media group.