

**PERAN KEPEMIMPINAN SUPERVISOR PADA EVENT WEDDING
1000/PAX DI BANQUET SECTION HOTEL ROYAL ASNOF
PEKANBARU**

By : Alisa Rahma Wahyuni

Alisarahmawahyuni696@gmail.com

Pembimbing : Andri Sulistyani

,Andri.Sulistyani@lecture.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

Royal Asnof Hotel is a 3-star Hotel in Pekanbaru, this Royal Asnof Hotel provides facilities and services to arrange weddings held at the Royal Asnof Ballroom. The department that requested the holding of this wedding was the Banquet Part was part of the Food and Beverage Service Department at the Royal Asnof Hotel in Pekanbaru. Holding a wedding with 1000 invited guests / people is not efficient to be carried out for several reasons. Supervisors as manager leaders who play an important role in leading the wedding event 1000 / person. The purpose of this study was to analyze the planned implementation of the leadership role that was carried out by supervisors in the implementation of 1000 wedding events / people in the banquet section of the Royal Asnof Hotel Pekanbaru.

Keywords: Banquet Supervisor, Banquet Section, Hotel.

PENDAHULUAN

Di Pekanbaru juga terdapat beberapa hotel bintang 3 yang dapat menyaingi hotel bintang 4, beberapa hotel tersebut termasuk di dalam hotel yang banyak pengunjungnya, tidak hanya dari segi kunjungan tamu untuk menginap, tetapi hotel bintang 3 di Pekanbaru juga digunakan sebagai tempat berbisnis dan menyelenggarakan event besar karena memiliki beberapa *Meeting Room* dan *Ballroom* yang besar pula. Adapun data hotel bintang 3 yang masuk dalam daftar hotel yang tinggi pendapatannya dari segi kunjungan tamu untuk berbisnis dan mengadakan acara sebagai berikut.

Tabel 1
Data Jumlah Event pada bulan Oktober-Desember Tahun 2019 di Hotel Berbintang 3 di Pekanbaru

No.	Nama Hotel	Klasifikasi	Jumlah event pada bulan Oktober-Desember
1	Hotel Royal Asnof Pekanbaru	Bintang 3	51 kali
2	Hotel Grand Suka Pekanbaru	Bintang 3	34 kali
3	Hotel Tjokro Pekanbaru	Bintang 3	25 kali

Sumber : Hrd Hotel royal Asnof Pekanbaru, Hrd Hotel Grand Suka Pekanbaru , Sales and Marketing Hotel Tjokro Pekanbaru Tahun 2019

Dari perolehan data yang penulis kumpulkan pada table di atas, bisa di ambil kesimpulan yaitu kunjungan tamu untuk tujuan berbisnis pada hotel bintang 3 di Pekanbaru dengan jumlah terbanyak pada bulan Oktober-Desember jatuh kepada Royal Asnof Hotel Pekanbaru yaitu jumlah event dalam Oktober hingga Desember sebanyak 51 kali event.

Hotel Royal Asnof terletak di Jl. Tuanku Tambusai No. 106 ,Tengkareng Bar, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28123. Hotel ini terletak pada pusat kota dan tidak jauh dari bandara Pekanbaru

sehingga sangat mudah ditemukan oleh orang yang berwisata ataupun orang yang mempunyai urusan bisnis yang membutuhkan fasilitas hotel. Adapun data kunjungan tamu pada Royal Asnof Hotel Pekanbaru dari tahun 2017 hingga 2019 adalah sebagai berikut.

Tabel 2
Data Kunjungan Tamu Royal Asnof Hotel Pekanbaru Tahun 2017-2019.

No.	Tahun	Jumlah Kunjungan Tamu
1	2017	8.293
2	2018	10.864
3	2019	14.015

Sumber : Accounting Royal Asnof Hotel Pekanbaru.

Berikut ini adalah data acara yang di adakan di hotel Royal Asnof pada bulan Oktober hingga bulan Desember 2019 di hotel Royal Asnof Pekanbaru yang bisa kita lihat pada table berikut.

Tabel 3
Acara/ Event Banquet Section di Hotel Royal Asnof Pekanbaru Bulan November – Desember 2019

No	Acara /Event	Jumlah Event per Jumlah Pax Perbulan		
		Oktober	November	Desember
1	Gathering	2/200 pax	3/300 pax	4/400 pax
2	Arisan	2/100 pax	1/30 pax	3/120 pax
3	Pesta Ulang tahun	-	1/100 pax	1/70 pax
4	Meeting	4/220 pax	4/240 pax	6/280 pax
5	Wedding	6/4.300 pax	7/5.300 pax	7/4.100 pax
Jumlah total		14/4.820 pax	16/5.970 pax	21/4.970 pax

Sumber : Sales Marketing Hotel Royal Asnof Pekanbaru Tahun 2019

Dalam pelayanan jasa perjamuan untuk sebuah event di hotel royal asnof *Food and Beverage Departement* merupakan department yang memiliki kendali penuh dalam acara tersebut. *Banquet Section* merupakan bagian dari *Food and Beverage departement* yang menjalankan tugas penyelenggaraan *event wedding 1000/pax* di hotel Royal Asnof.

Pelaksanaan *event wedding 1000/pax* di Royal *Ballroom* hotel Royal Asnof berjalan kurang efisien

dikarenakan *Ballroom* Royal Asnof yang kurang besar untuk menampung *wedding* dengan kapasitas 1000/*pax* sehingga menimbulkan keluhan tamu sebagai berikut.

Tabel 4
Keluhan Tamu *Wedding 1000/pax* Terhadap Pelayanan *Banquet Section* di Hotel Royal Asnof Oktober – Desember Tahun 2019

No	Keluhan Tamu	Jumlah tamu yang melapor keluhan		
		Oktober	November	Desember
1	Fasilitas kurang memadai	2 orang	1 orang	2 orang
2	Toilet kotor	4 orang	6 orang	4 orang
3	Keterlambatan melakukan <i>clear up</i>	2 orang	1 orang	3 orang
4	Kursi tempat duduk kurang	4 orang	5 orang	4 orang
5	Makanan tidak sesuai <i>food taste</i>	-	1 orang	-
6	Pelayanan tidak ramah	2 orang	1 orang	2 orang
7	Waiter tidak <i>standby</i> di <i>buffe</i> makanan	1 orang	1 orang	1 orang
8	Sampah tidak dibersihkan	2 orang	1 orang	1 orang
9	Equipment kurang memadai	2 orang	1 orang	1 orang
10	Ruangan terlalu sempit untuk <i>wedding</i> besar	3 orang	4 orang	3 orang

Sumber : HRD Hotel Royal Asnof Pekanbaru Tahun 2019

Supervisor banquet merupakan orang yang berperan penting dalam memimpin *event wedding* agar berjalan dengan baik dan sukses. Untuk itu peran kepemimpinan *Supervisor* dalam *event wedding 1000/pax* di *Banquet Section* hotel Royal Asnof Pekanbaru sangat penting sehingga bisa mengontrol situasi yang tidak terkendali selama berlangsungnya *event wedding 1000/pax*.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis jabarkan pada latarbelakang, maka penulis mengajukan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimanakah peran kepemimpinan *Supervisor* pada *event wedding 1000/pax* di *Banquet Section* hotel Royal Asnof Pekanbaru?
2. Apa kendala yang dihadapi *Supervisor* pada *event wedding 1000/pax* di Hotel Royal Asnof Pekanbaru?

3. Bagaimana cara *Supervisor* menangani kendala pada *event wedding 1000/pax* di hotel Royal Asnof Pekanbaru?

BATASAN MASALAH

Untuk penelitian ini penulis menetapkan batasan masalah pada peran *Supervisor* dalam memimpin *Event Wedding 1000/pax* di *Banquet section*. Batasan masalah ini dibuat agar pembahasan menjadi lebih terarah.

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mendalami peran kepemimpinan *Supervisor* pada *event wedding 1000/pax* di hotel Royal Asnof Pekanbaru
2. Untuk dapat mengetahui apa saja kendala yang dihadapi *Supervisor* pada *event wedding 1000/pax* di *Banquet Section* Hotel Royal Asnof Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui cara *Supervisor* dalam menangani masalah pada *event wedding* di Hotel Royal Asnof Pekanbaru.

MANFAAT PENELITIAN

1. Untuk perusahaan, penelitian yang penulis buat dapat menjadi sumber informasi mengenai hotel dan permasalahannya dan meningkatkan peran kepemimpinan dan tanggung jawab *Supervisor*.
2. Bagi Penulis penelitian ini berguna untuk memperluas ilmu pengetahuan dibidang perhotelan dan mengetahui bagaimana menjadi *Supervisor* yang ideal.
3. Sebagai sumber referensi atau informasi untuk peneliti berikutnya yang mencari

informasi dengan topik permasalahan yang sejenis di sesi penelitian selanjutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

a) Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu dari jenis akomodasi yang disediakan untuk mendapatkan pelayanan penginapan, pelayanan makanan dan minum serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial (Bogyono 2007:63).

b) Pengertian *Banquet*

Banquet yaitu bagian dari departemen penyajian makanan dan minuman atau *F&B*. Tugas dari *Banquet* yaitu menangani segala macam kebutuhan makanan dan minuman dalam penyelenggaraan semua jenis *event* atau pesta baik itu diselenggarakan oleh pihak hotel atau pihak dari luar yang membuat acara di hotel tersebut.

Banquet adalah bagian hotel yang bertugas untuk menyajikan makanan dan minuman untuk sebuah acara. Pada divisi *banquet* staf ikut serta untuk mempersiapkan segala hal perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan dalam acara dan mengatur acara tersebut agar berjalan sesuai tujuan. *Banquet* juga mempersiapkan hal-hal yang dirasa dapat mendukung acara sesuai dengan harapan yang memesan layanan acara (Heru Riyadi 2015:180)

c) Pengertian Peran Kepemimpinan

Rangkaian perilaku yang teratur atau bias disebut juga peranan

tidak akan ada tanpa suatu jabatan yang mengikat. Kepribadian orang yang akan menjalankan tugasnya juga sangat mempengaruhi perannya. Peran ini timbul ketika seorang pekerja sadar bahwa dirinya tidak bekerja sendirian. Dimana dia bekerja di lingkungan yang mewajibkan dirinya untuk melakukan interaksi. Setiap orang mempunyai lingkungannya sendiri dan caranya sendiri untuk menjalankan perannya Mifta Thoha (2012:10)

Dalam buku Pengantar Manajemen dan buku Kepemimpinan Dalam Manajemen yang ditulis oleh Siswanto dan Mifta Thoha (2012:21 dan 12) menurut pendapat Mintzberg, ada 3 jenis peranan dalam memimpin suatu organisasi yaitu :

1. Interpersonal Role atau Peran Antar Pribadi

Peranan Antar Pribadi yaitu peranan yang dilakukan oleh atasan untuk memimpin organisasinya, atasan harus bersikap sesuai dengan tokoh seorang pemimpin, dan menjadi penghubung di dalam organisasi agar pekerjaan berjalan dengan lancar. Mintzberg membagi lagi peranan ini menjadi 3 jenis yang merupakan rincian lebih lanjut dari peranan antar pribadi. Peranan tersebut adalah :

- a. *Figure ahead* atau disebut juga peranan sebagai tokoh yaitu berperan dalam organisasi yang dipimpinnya, peran ini timbul secara formal baik di dalam setiap kesempatan dan persoalan.
- b. *Leader* atau peran yang dilakukan sebagai pemimpin. Dalam melakukan perannya atasan melakukan fungsi pokoknya yaitu memimpin suatu

organisasi ,dengan menjalankan hubungan interpersonal kepada bawahan yang dipimpinya.

Adapun fungsi pokok dari kepemimpinannya seperti memotifasi ,mengendalikan,dan mengembangkan.

- c. *Liaison Manager* atau bias disebut sebagai peran perantara ,yang mana pemimpin dalam kerjanya harus mampu berinteraksi dengan teman sejabatan, bawahan atau staf, dan juga dengan orang-orang yang berada di luar organisasi ,guna mengumpulkan informasi.

2. *Informational Role* atau bias disebut juga dengan peranan yang berhubungan dengan informasi .

Peranan ini dilakukan atasan guna untuk mendapatkan informasi khusus atau umum. Mintzberg merancang peranan ini menjadi 2 jenis peranan yaitu :

- a. *Monitor* atau peranan sebagai pemantau ,yaitu menggambarkan atasan sebagai pengumpul dan penerima informasi.
- b. *Deseminator* atau disebut juga dengan peran yang tampak pada proses penyampaian informasi kepada organisasi yang dipimpinya dan organisasi lain.

3. *Desicional Role* atau peranan dalam mengambil keputusan.

Peranan dalam mengambil keputusan yaitu dimana atasan yang memimpin organisasi tersebut harus terlibat fisik maupun lisan di dalam suatu proses pembuatan strategi.Menuru Mintzberg bahwa tugas besar seorang atasan adalah sebagai pemikir penuh dalam pembuatan serta pemutusan suatu strategi.

d) Pengertian Supervisor

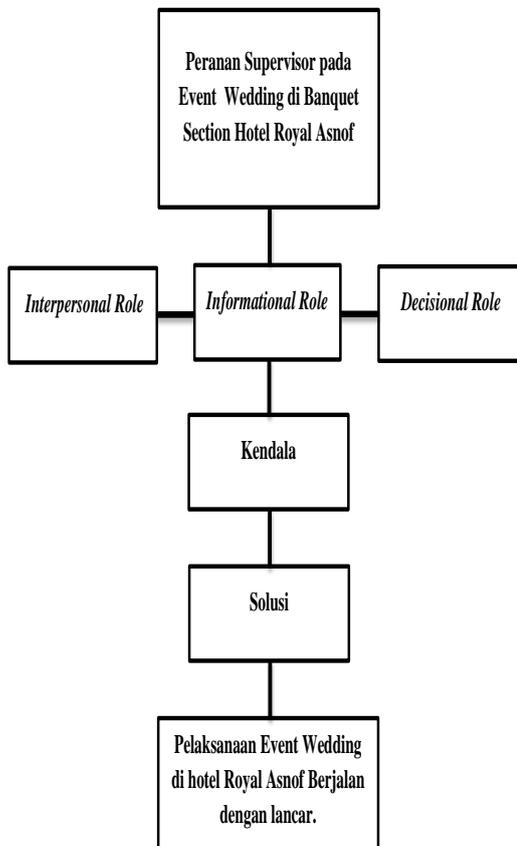
Supervisor dapat diartikan sebagai manager tingkat menengah dari suatu organisasi , dimana dia lebih focus pada mengarahkan juniornya atau bawahan lainnya, yang mana seorang supervisor mempunyai kewajiban sebagai pengawas. Masnur (2014)

Sebagai seorang *Supervisor* yang memiliki wewenang untuk memimpin harus memiliki kegunaan yang multitalen atau kompleks berhubungan dengan jenis pekerjaannya. Ketika tidak ada jabatan yang memegang kendali untuk semua pengorganisasian tempat kerja akan menjadi tidak terkontrol dan kacau karena setiap orang memiliki karakter yang berbeda yang seringkali menjadi permasalahan dalam bekerja .

e) *Wedding* (Pernikahan)

Pernikahan atau sering disebut *Wedding* adalah sebuah proses yang dijalani antara seorang pria dan seorang wanita guna menciptakan ikatan lahir dan batin dengan tujuan membangun hubungan rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Hal tersebut di ambil dari pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974.

f) Kerangka Berfikir



METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Hotel Royal Asnof Pekanbaru yang terletak di Jl. Tuanku Tambusai No. 106 ,Tengkareng Bar, Kec. Marpoyan Damai , Kota Pekanbaru, Riau 28123. Hotel Royal Asnof ini dipilih menjadi tempat penelitian karena mempunyai masalah yaitu pelayanan untuk *event wedding* 1000/*pax* kurang efisien sehingga terjadi keluhan tamu.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis seberapa penting peran kepemimpinan *Supervisor Banquet* dalam *event wedding* 1000/*pax* di hotel Royal Asnof Pekanbaru.

Jenis dan sumber diperoleh dari data primer dan sekunder yaitu dari hasil wawancara dan data yang diperoleh dari pihak hotel berupa data tertulis. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data didapat melalui observasi penulis di lapangan yang ikut serta sebagai pihak hotel yang melayani tamu *event wedding*. Data lainnya juga penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan pihak hotel yang bersangkutan serta melakukan dokumentasi selama *event wedding* 1000/*pax* di hotel Royal Asnof Pekanbaru.

Untuk analisis data menggunakan konsep Miles & Huberman dengan melakukan reduksi data kemudian penyajian data dan mengambil kesimpulan dari data tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Sejarah singkat Hotel Royal Asnof Pekanbaru.

Pada tahun 1984 Pemilik yaitu Bapak **H. Asri Janahar, SE, MM** diterima bekerja di PT. Caltex Pacific Indonesia di Rumbai - Pekanbaru dan PT. TOTAL di Kalimantan. Bertepatan ditahun yang sama orang tua beliau juga baru berniat untuk mendirikan Pabrik Furniture di Pekanbaru. Sebagai seorang anak yang patuh dan menyayangi orang tuanya Bapak H. Asri Janahar memilih membantu orang tuanya. Dan dengan diawali dengan niat yang tulus untuk membantu usaha orang tuanya untuk mendirikan Pabrik furniture di pekanbaru, beliau memutuskan Hijrah dari kota Jakarta ke Pekanbaru dan menerima bekerja di PT. Caltex Pacific Indonesia.

Pada tahun 2014 beliau Pensiun yaitu setelah berkarya selama 30 tahun di PT. Caltex Pacific Indonesia yang sekarang dikenal dengan nama PT. Chevron Pacific Indonesia.

Semasa bekerja di PT. Chevron Pacific Indonesia Beliau juga merintis usaha di bidang kesehatan yaitu dengan mendirikan Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda yang terletak di Jl. K.H.Ahmad. Dahlan No. 163 Pekanbaru dan Pada Tahun 2000 beliau membuka usaha Kuliner yaitu dengan mendirikan Rumah Makan ACC di Jl. Tuanku Tambusai Pekanbaru, selanjutnya pada tahun 2007 beliau kembali merintis usaha di Bidang Pendidikan yaitu dengan mendirikan Sekolah SD dan SMP AL Ulum Islamic School yang terletak di jalan Tuanku Tambusai No. 696 Pekanbaru.

Setelah Pensiun dari PT. Chevron Pacific Indonesia beliau kembali melanjutkan Bakat Interpreneurnya dan memutuskan untuk mendirikan sebuah Hotel sesuai dengan keinginan anak Bungsu beliau **Arif Rahman Asri**. Pada bulan Maret 2015 dimulailah Peletakan Batu Pertama Pembangun Hotel dimaksud dan Alhamdulillah Pada bulan Mei 2016 Hotel dimaksud sudah mulai beroperasi dengan nama Royal Asnof Hotel yang terletak dipusat Kota Bisnis Pekanbaru yaitu di Jl. Tuanku Tambusai No. 106 Pekanbaru. Berlokasi sekitar 10 Km dari Bandar Udara Sutan Syarif Kasim II Pekanbaru, Hotel ini adalah hotel pertama yang bernaung di bawah perusahaan PT. Royal Asnof Mandiri dengan menggunakan manajemen sendiri.

Luas tanah Hotel Royal Asnof adalah 4.400 m² dengan fasilitas kamar sebanyak 48 kamar terdiri dari 43 kamar tipe *Deluxe*, 3 kamar tipe *Executive*, 1 kamar tipe *Suite* dan 1 kamar tipe *Royal Suite*. Disamping fasilitas kamar yang ada Royal Asnof Hotel juga memiliki fasilitas *meeting room* yaitu *Epiphany* dengan kapasitas untuk 60 orang, *Supreme* dengan kapasitas 100 orang dan *Etherial* dengan kapasitas 40 orang, disamping itu juga tersedia *lobby lounge*, *Roof Top* restoran yaitu *The View Restoran* yang terletak di lantai V gedung hotel.

2) Peran **kepemimpinan Supervisor dalam pelaksanaan Event Wedding di Banquet Section Hotel Royal Asnof Pekanbaru**

1. Peranan antar pribadi (*Interpersonal Role*)

Yaitu peranan sebagai pemimpin atau sebagai penghubung agar organisasi yang dikelola berjalan dengan baik, peranan ini terbagi tiga peranan. Tiga peranan *Interpersonal Role Supervisor* pada *Event Wedding* di hotel Royal Asnof adalah:

a) Peran sebagai tokoh (*Figure Ahead*)

Supervisor dalam memimpin event wedding 1000/pax di hotel royal asnof memiliki peran penting karena mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Bertugas melaksanakan rencana yang telah disepakati.
- b. Bertanggungjawab terhadap keberlangsungan *event wedding* agar berjalan sesuai kesepakatan.

- c. Bertugas dan bertanggungjawab dalam mengontrol operasional *wedding*.
- d. Memantau dan mengawasi pekerjaan.
- e. Memperhitungkan jumlah linen yang terpakai dan tersedia.
- f. Menghitung dan melakukan cek penjagaan *equipment*.

b) Peran sebagai pemimpin (*Leader*)

Yaitu peran yang dilakukan *Supervisor* sebagai pemimpin, dengan memenuhi fungsi-fungsi utama sebagai seorang *Supervisor* diantaranya : memimpin , memotivasi, mengembangkan, dan mengendalikan. Adapun departemen hotel yang bekerjasama dengan banquet dan dibawah pimpinan supervisor banquet selama operasional wedding adalah sebagai berikut :

- a. *Public Area* dari *Department House Keeping*
- b. *Chief Engginering* dari *Departement Engineering*
- c. *Cook Helper* dari *Departement Food and Beverage Produck*
- d. *Waiter/Waitress* dan *casual* (atau tenaga kerja dari luar)

Adapun *Job Description Supervisor banquet* di hotel Royal Asnof ,yaitu :

- a. Membantu manager menyusun jadwal acara perjamuan.
- b. Membantu manager melakukan penjadwalan untuk staff yang akan melayani jamuan.
- c. Mengawasi semua pekerjaan dan operasional kegiatan perjamuan.
- d. Mengkoordinasikan kegiatan setiap hari.

- e. Mengkoordinasikan hal yang dibutuhkan untuk perjamuan dengan kitchen.
- f. Pengawasan atau pemantauan kegiatan agar berjalan sesuai standar yang di tetapkan.
- g. Melakukan kontak atau komunikasi dengan konsumen yang mengadakan acara tersebut.
- h. Menata dan mengatur ruangan yang akan digunakan dalam acara atau event wedding.
- i. Memantau dan memastikan kebersihan ruangan yang digunakan untuk event.
- j. Mengatur penataan perabotan dengan benar.
- k. Mengatur penataan peralatan dengan benar.
- l. Memeriksa kembali pengaturan meja .
- m. Menyelesaikan masalah apapun yang berkaitan dengan banquet.

Standar Operasional Prosedur Supervisor Banquet pada *event wedding* di hotel Royal Asnof dari hasil observsi penulis di lapangan, yaitu :

- a. Melakukan perencanaan awal , berupa menyusun strategi yang akan dilakukan untuk persiapan dan pelaksanaan *event*.
- b. Melakukan persiapan segala hal yang menyangkut persiapan *event* berupa kelengkapan , peralatan dan penataan ruangan.
- c. Menunjuk staf yang aka bertugas dalam pelayanan dalam pelaksanaan *event wedding* .
- d. Melakukan pengawasan dan mengontrol segala kegiatan *event wedding* hingga akhir *event* .
- e. Melakukan *briefing* dengan tujuan dapat mengevaluasi kerja dalam pelaksanaan *event wedding*.

c) Peran sebagai perantara (*Liaison Manager*)

Yaitu peran yang dilakukan sebagai seorang perantara pesan atau komunikasi antara staff dan staff lainnya, adapun komunikasi antara manager dengan staf-staf lainnya yang biasanya disampaikan kepada *Supervisor* ketika pelaksanaan *event wedding* berupa.

- a. Memberikan pesan dari *Manager* kepada *Housekeeping department* agar mengutus staffnya yaitu *publick area attendant* untuk membentuk kerja sama dalam pelaksanaan *event wedding*.
- b. Memberikan pesan kepada *Engginering Department* agar mengutus *chef engginering* untuk ikut serta dalam pelaksanaan *event wedding*.
- c. Memberikan pesan kepada *Food and Beverage Produck* agar menyiapkan menu yang akan di hidangkan dalam pelaksanaan *event weeding* dan mengutus *cook helper* untuk ikut serta dalam pelaksanaan *event wedding*.

2. Peranan yang berhubungan dengan informasi (*informational Role*)

Yaitu dimana *supervisor* mengambil sikap dalam menerima dan mengumpulkan informasi , adapun peran *Informational Role* ini oleh *Mintzberg* dikelompokkan lagi menjadi dua bagian yang berhubungan dengan informasi , peranan tersebut adalah sebagai berikut :

a) Peran Pemantau (*Monitor*)

Yaitu peranan *Supervisor* dalam memimpin *event wedding* 1000/*pax* sebagai penerima serta pengumpul informasi yang di dapat baik dari dalam hotel maupun dari luar hotel.

Sebagai seorang pemantau atau monitor bisa dijelaskan bahwa memantau berjalannya acara *wedding* akan membantu kelancaran acara dan juga tergantung dari susunan acara yang telah di tetapkan juga harus dipantau agar berjalan dengan baik , adapun susunan acara pada *event wedding* di *Hotel Royal Asnof* yaitu :

- a. *Final Checking* yaitu memastikan pengantin pria dan wanita sudah berada di tempat dan siap untuk memulai acara.
- b. *Mc* membuka acara yaitu pembukaan acara.
- c. Acara sambutan dari keluarga besar ,yaitu dari keluarga pihak pria kemudian di balasan sambutan dari pihak perempuan.
- d. Kemudian acara serah terima dengan cara berjabat tangan sebagai symbol keluarga besar telah saling enerima calon pengantin pria dan wanita.
- e. Kemudian seserahan secara simbolis yang di berikan dari ibu pengantin pria kepada ibu pengantin wanita.
- f. Kemudian acara *Ijab Kabul* di mulai dengan *Mc* membuka acara
- g. Acara *Nasihat Perkawinan* dan *Doa* bersama di pimpin oleh penghulu.
- h. Acara *Sungkeman*.
- i. Acara makan bersama yang dipersembahkan dari pihak hotel dan penyelenggara pernikahan kepada para tamu undangan.

j. Dan terakhir sesi foto bersama , yang menandai akhir dari serangkaian acara.

b) Peranan sebagai *disseminator*

Yaitu peranan *Supervisor* sebagai pemimpin untuk menangani kendala atau permasalahan selama proses *event wedding* di hotel Royal Asnof Pekanbaru.

Supervisor banquet dalam penyelesaian masalah dalam pelaksanaan *event* yang ada di hotel Royal Asnof Pekanbaru yaitu dengan langkah-langkah berikut:

- a. Mengenali masalah secara langsung
- b. Temukan bukti dari permasalahan
- c. Carilah penyebab munculnya masalah
- d. Pertimbangkan kemungkinan untuk mencari jalan keluar
- e. Pilihlah jalan keluar yang mudah
- f. Laksanakan penyelesaian
- g. Periksa kembali dengan penyelesaian yang dilakukan

3. Peran sebagai pengambil keputusan (*Decisional Role*)

Yaitu *Supervisor* terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi dalam pelaksanaan *event wedding* 1000/pax di hotel Royal Asnof Pekanbaru

Supervisor melakukan perencanaan *event wedding* 1000/pax di hotel Royal Asnof yaitu:

- a. Menyiapkan *Food Taste* yang akan di cicipi oleh konsumen yang akan mengadakan *event wedding* di hotel Royal Asnof.
- b. Menentukan dekorasi yang akan di persembahkan dalam acara ,

baik dekorasi panggung, maupun dekorasi ruangan lainnya.

- c. Menentukan tata letak kursi yang akan digunakan untuk tamu undangan *wedding* di Royal Ballroom, yang biasanya *room set-up* untuk *event wedding* ini merupakan kombinasi dari *Round Table* dan *Theater*.
- d. Mempersiapkan *equipment* yang akan digunakan selama proses *wedding*.
- e. Menyiapkan *linen* yang akan digunakan dalam pelaksanaan *event wedding*.
- f. Menghitung *inventory* yang digunakan.
- g. Kemudian memilih staf yang akan melayani tamu selama *event wedding* dan staf-staf yang akan ikut bekerja sama dalam *event wedding* tersebut.

3) Kendala dan Solusi dalam Pelaksanaan Peranan *Supervisor banquet* di Hotel Royal Asnof Pekanbaru

Dalam menjalankan peranannya sebagai *Supervisor Banquet* , tidak terlepas dari kendala atau masalah yang di hadapi. Namun hal tersebut bisa diatasi dengan beberapa cara. Kendala yang dihadapi harus cepat diatasi agar tidak terjadi masalah yang lebih besar dan lebih rumit.

Adapun masalah yang sering di hadapi supervisor banquet dalam pelaksanaan event weding di Royal Ballroom Hotel Royal Asnof antara lain :

1. Perubahan lay out mendadak oleh pihak tamu.
2. Kendala dari kapasitas ruangan yang terlalu sempit untuk menampung 1000/package.

3. Kurangnya tenaga kerja pada pelaksanaan *event wedding* tersebut.
4. Jumlah *equipment* untuk *event wedding* 1000/*package* seringkali tidak mencukupi permintaan.
5. Keluhan tamu mengenai pelayanan.

Supervisor banquet dalam mengatasi masalah melakukan hal berikut :

1. Memakai system lembur.
2. Meminta dan mekoordinasikan bantuan ke department lain.
3. Menambah tenaga kerja darurat dari restorant maupun dari luar atau pekerja paruh waktu.
4. Langsung turun tangan dalam melengkapi inventory yang kurang selama *event wedding* berlangsung.
5. Mengalihkan tamu yang tidak kebagian tempat duduk untuk makan ke bagian restaurant, loby dan kursi darurat.

PENUTUP

1) Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari pengolahan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai peranan Supervisor pada event wedding , maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan Supervisor pada event wedding terbagi tiga yaitu sebagai *Interpesonal Role, Informational Role, dan Decisional Role*.
2. ***Interperonal Role*** yaitu Peranan yang dilakukan *Supervisor* berdasarkan apa saja yang merupakan ruang lingkup kewewenangan *Supervisor banquet* sebagai tokoh pemimpin dalam *event wedding* ,penulis

juga mendapatkan informasi tentang *Standar Operasional Prosedur Supervisor* dalam penyelenggaraan suatu *event* dan *Job Description Supervisor*.

3. ***Informational Role*** yaitu peranan yang dilakukan *Supervisor* dalam mengawasi serta memantau kegiatan acara *wedding*, dan bagaimana langkah atau sikap *Supervisor* dalam menangani kendala ketika terjadi masalah.
4. ***Decisional Role*** yaitu peranan yang dilakukan *Supervisor* untuk membuat strategi dan memutuskan hal-hal yang perlu dilakukan dalam *event wedding*.
5. *Supervisor banquet* memiliki beberapa kendala dalam bekerja yaitu
 - a. Ruang Royal Ballroom yang memiliki kapasitas kurang dari 1000/*package* tamu undangan.
 - b. Peralatan dan perlengkapan makanan dan minuman untuk pemesanan *event wedding* 1000/*package* sering tidak cukup.
 - c. Kurangnya tenaga kerja ahli untuk jamuan dalam *acara wedding*.
 - d. Kesulitan dalam mengontrol tamu pada *event wedding* 1000/*package* .
 - e. Keluhan tamu selama *event wedding* berlangsung.
6. *Supervisor banquet* menangani masalah tersebut dengan cara :
 - a. Memakai system lembur.
 - b. Meminta dan mekoordinasikan bantuan ke department lain.
 - c. Menambah tenaga kerja darurat dari restorant maupun dari luar atau pekerja paruh waktu.
 - d. Langsung turun tangan dalam melengkapi inventory yang

kurang selama *event wedding* berlangsung.

- e. Mengalihkan tamu yang tidak kebagian tempat duduk untuk makan ke bagian restaurant, loby dan kursi darurat agar bisa duduk dan menikmati hidangan.

2) Saran

Berdasarkan kendala yang penulis temukan pada saat melakukan penelitian penulis ingin memberikan saran kepada management *Food and Beverage Service*, yaitu :

- a. Diharapkan bisa melakukan kerjasama tim lebih baik lagi, baik itu antar sesama karyawan *Food and Beverage Departement* maupun dengan karyawn *Departement* lainnya.
- b. Diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan dalam *event wedding*.

Penulis juga menaruh harapan kepada seluruh pihak hotel , yaitu :

- a. Diharapkan bisa mengembangkan Royal *Balroom* agar dapat menjual produk sesuai kapasitas dan besar ruangnya.
- b. Diharapkan lebih memperhatikan kekurangan perlengkapan serta perlatan pada *Food and Beverage Departement* agar dapat dibenahi.
- c. Penulis berharap pelaksanaan wedding untuk undangan 1000/pax berjalan dengan lancar .

DAFTAR PUSTAKA

Ni Wayan Suwithi,D. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Depdiknas.

Bagyono .2007. *Pariwisata dan Perhotelan* .Bandung : Alfabeta.

Riyadi ,Heru. 2015. *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*.Bandung: ALfabeta.

Agus Mertayasa,I Gede. 2012.*Food and Beverage Service Operasional* .Yogyakarta: And.i

Goodman, Raymond J,Lr . 2003 . *Food and Beverage Service Management*. Jakarta: Erlangga.

Marsum, WA. 2001. *Restourant dan segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.

Agus, Sulastiyono. 2008. *Seri management Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.

Miftah Thoha. 2012. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Veithzal, Rivai. 2004. . *Managemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Berry, David. 2003. *Pokok-pokok Pikiran Dalam Sosiologi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ali, Muhammad. 2000. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa .

Bejo, Siswanto. 2012. *Management Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan*

Administratif dan Operasional.
Jakarta: Bumi Aksara.

Soekarto, Soejono. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar.* Jakarta: Rajawali Pers.

Mulianto,Sinda; Cahyadi, Eko Ruddy; Widjaja Kusuma , Muhammad Keberet. 2006. *Paduan Lengkap Supervisi Diperkaya Perspektif Syariah.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Agus, Dharma. 2013. *Management Supervisi.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi.*Jakarta: Fajar Interpratama Offset.

Agus ,Dharma. 2003. *Management Supervisi; Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor Edisi Revisi Cetakan Kelima.* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Sambel, Roy. 2006. *Economic Value Added dan Market Value Added Untuk Menilai Kinerja dan Respon Pasar Terhadap Kinerja Perusahaan.* Jakarta : Binus Universi