PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB BANQUET CAPTAIN PADA DEPARTMEN F&B DI HOTEL NOVOTEL PEKANBARU

Oleh : Fredy Lea Wijaya
Pembimbing : Rd Siti Sofro Sidiq
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

Hotels include business ventures that put pressure on sales of services. One of the activities carried out by the company to achieve sales targets is to implement good and efficient operational implementation to consumers. Without implementing this kind of effort to increase sales of function rooms is very difficult because there is a lot of competition that is happening right now. This study aims to determine how the implementation of the responsibilities of the Novotel Pekanbaru captain banquet. This study using qualitative method with descriptive approach in which the researcher will retrieve data from informants to find out the issues raised regarding the implementation of the banquet captain responsibilities of the Novotel Hotel in Pekanbaru. While collecting the datas, this study use observation, interviews, and documentation. From the results of the research the indicators are giving assignments, bill banquet, making side jobs, break up schedules, arranging meal schedules, giving special jobs, briefings, determining prayer schedules, designating over time, handling guests, appointing assignments to store banquet, and provide input. The results showed that the captain's banquet carried out the task in according to the responsibilities. In carrying out the banquet captain duties there are several obstacles, such a miss communication with sales and marketing, and the lack of employees in the banquet section.

Keywords: implementation, banquet captain, food and beverage department

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah salah satu bagian dari industri pariwisata yang sangat dibutuhkan oleh para wisatawan sebagai tempat menginap selama berwisata. Hotel menyediakan beberapa fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan. Berdasarkan keputusan Mentri Parpostel no Km 94/HK/103/MPPT 1987 "hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan penginapan ,makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum dan itu dikelola secara komersial". Industri perhotelan di Pekanbaru juga semakin meningkat tiap tahunnya hingga sekarang. Meningkatnya industri perhotelan dipekanbaru membuat standar yang digunakan juga semakin baik dan bagus. Hotel bintang 4 dan 5 di Pekanbaru memiliki standar dan

fasilitas yang lengkap. Dalam segi kenyamanan, keamanan, dan pelayanan hotel bintang 4 dan 5 sangat mengutamakan kepuasan dan kenyamanan dari tamunya. Saat ini, sudah banyak hotel bintang 4 yang telah di bangun ataupun yang akan di bangun di pekanbaru.

Table 1.1
Jumlah Hotel Bintang 4 di Kota Pekanbaru
Tahun 2016-2019

No	Nama Hotel	Alamat
1	Hotel Pangeran	Jl. Jendral Sudirman
2	Hotel Premiere	Jl. Jendral Sudirman
3	Grand Elite Hotel	Jl.Riau
4	Novotel	Jl. Riau
5	Grand Central Hotel	Jl. Jendral Sudirman

Sumber**:** *Dinas Pariwisata Provinsi Riau, 2019*

Pada table 1.1 Novotel ialah merupakan salah satu klasifikasi hotel berbintang 4 yang bergerak dibidang akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan bagi wisatawan mancanegara maupun wisatawan lokal. Hotel Novotel ini terletak di Jalan Riau No.59, 28154 Pekanbaru, Riau, Indonesia. Berdirinya Hotel Novotel Pekanbaru dikarenakan mulai besarnya perkembangan dibidang *MICE* di kota Pekanbaru.

Banquet merupakan pelayanan khusus jamuan atau acara namun jamuan tersebut berbeda dan terpisah dengan pelayanan yang disediakan oleh *restaurant, coffe shop,* dan *bar*. Event yang dilaksanakan *Banquet* antara lain meeting, *dinner, lunch, party, wedding party, farewell party* dan beberapa acara lainnya.

Dalam pelaksanan event yang berjalan di *banque,* bagian *banquet captain* dan *waiters* adalah staf yang akan melaksanakan persiapan *event* dari awal hingga selesai dan dengan itu kedua bagian tersebut harus benar-benar bekerja sama dalam pelaksanaannya agar dapat berjalan dengan lancar. Dalam pelaksanaan tugas di Novotel Pekanbaru, *banquet captain* sangat bertanggung jawab saat berjalannya acara dan dibantu oleh *supervisor*, namun dengan sedikitnya jumlah *banquet captain* yang tersedia di novotel menjadi masalah disaat novotel memiliki banyak *event* yang harus dilaksanakan dan pelaksanaan tugas dari *banquet captain* akan terganggu seperti memberi *briefing* kepada *waiter* dan *dailyworker* sehingga para *waiter* dan *dailyworker* tidak mengetahui tugasnya dengan jelas dan itu akan membuat operasional saat *event* yang berjalan terganggu dan membuat tamu menjadi kecewa diakibatkan dari pelayanan yang kurang sesuai, ditambah dengan beberapa *waiter* dan *dailyworker* yang masih belum berpengalaman atau masih baru belum mengetahui sistem kerja di novotel, maka dari uraian diatas penulis mengambil judul penelitian tentang: "**Pelaksanaan Tanggung Jawab *Banquet Captain* Pada *F&B Departement* di Novotel Pekanbaru"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : "Bagaimana Pelaksanaan Tanggung Jawab *Banquet Captain* Pada *F&B Departement* di Novotel Pekanbaru?"

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah pada pelaksanaan tanggung jawab *banquet captain* pada *Food and Beverage Departement* di Novotel Pekanbaru.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses pelaksanaan tanggung jawab *banquet captain* pada *food and beverage departement* di Novotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala atau hambatan dalam proses pelaksanaan tanggung jawab *banquet captain* pada *food &beverage department* di Novotel Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini ditujukan untuk menambah ilmu serta pengetahuan dibidang perhotelan dan membandingkan antara teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang didapatkan saat praktek.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan utuk meningkatkan kinerja pelayana *banquet section* untuk mencapai hasil kerja yang di harapkan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penilitian ini dapat bermanfaat sabagai bahan acuan atau masukan serta menambah pengetahuan untuk penelitian sejenis.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagian dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Kodhyat: 1998). Menurut (prof. dr. I Gede Pitana dan I ketut Surya Diarta :2009) beberapa pengertian pariwisata dipakai oleh para praktisi dengan tujuan dan perspektif yang berbeda sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Meskipun ada variasi batasan, ada beberapa komponen pokok yang secara umum disepakati di dalam batawsan pariwisata yaitu sebagai berikut:

1. Traveler, yaitu orang yang melakukan perjalanan antar dua atau lebih lokalitas.
2. Visitor, yaitu orang yang melakukan perjalanan ke daerah yang bukan merupakan tempat tinggalnya dengan jangka waktu kurang dari 12 bulan
3. Tourist, yaitu bagian dari visitor yang menghabiskan waktu paling tidak satu malam (24 jam) di daerah yang dikunjungi.

2.2 Pengertian Akomodasi

Akomodasi memiliki pengertian yang sangat luas, mulai dari bidang sosial, biologi, fisika dan yang paling umum bidang pariwisata. Secara umum, menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) akomodasi dapat diartikan sebagai:

1. Sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan.
2. Penyesuaian mata untuk menerima bayangan yang jelas dari objek yang berbeda.

3. Penyesuaian manusia di kesatuan sosial untuk menghindari dan meredakan interaksi ketegangan dan konflik.
4. Kamar atau ruang tempat tinggal awak kapal atau penumpang kapal.

2.3 Hotel

Menurut hotel *proprietors act* (1959), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus, Menurut (Soekadijo.2009:91) jasa hotel merupakan jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap diantara semua jasa-jasa kepariwisataan lainnya. Untuk melaksananakan pemberian jasa, hotel menyediakan fasilitas-fasilitas dan pelayanan pokok berupa:

1. Tempat untuk beristirahat dan kamar tidur.
2. Tempat atau ruangan untuk makan dan minum, berupa restoran, *bar* dan *coffeshop*.
3. Toilet dan kamar mandi.
4. Pelayanan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan lain dari para tamu.

2.4 *Food & Beverage*

Food and Beverage secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman, sedangkan definisi department *Food and Beverage* secara khusus (dilihat dari dunia perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dan para tamu yang tinggal maupun tidak tinggal dihotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta professional (Soekresno dan Pendit 2004). *Food and Beverage Departement* dibagi menjadi 2 bagian, yaitu *Food and Beverage service* dan *Food and Beverage Product.*

2.5 *Banquet*

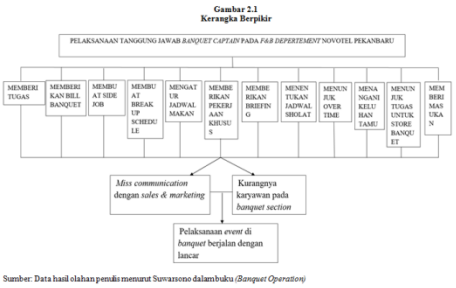
Banquet merupakan *department* yang dibawahi langsung oleh *Food and Beverage Departement.* Tugas dari *banquet* adalah untuk meraih *revenue* bagi hotel melalui penjualan jasa pelayanan makanan, minuman dan penjualan ruangan untuk suatu *event* (acara). Menurut pendapat sukardi (1981) *banquet* adalah pelayanan khusus suatu jamuan atau suatu cara dimana pelayanan tersebut berbeda atau terpisah dengan pelayanan yang ada di restoran.

Diketahui dengan pasti bahwa hotel berbintang tiga ke atas memiliki sarana penyewaan ruangan, yang dalam hal ini dikategorikan sebagai *function room* yang berfungsi sebagai ruangan serba guna. Hal ini merupakan fungsi utamanya, dilengkapi dengan beberapa fasilitas pendukung yang berfungsi sebagai sarana pelengkap dalam melaksanakan tugas *banquet.*

2.6 Kerangka Berpikir

2.6 KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data hasil olahan penulis menurut Suvarsono dalam buku *(Banquet Operation)*

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (1975:5) mendefinisikan metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Rakhmat: 1999:28 mengemukakan penelitian kualitatif adalah penelitian berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Hotel Novotel Pekanbaru yang beralamat di Jl. Riau No.59, Pekanbaru, Riau 28154. Penelitian ini dilakukan dari bulan mei 2020 sampai dengan bulan juli 2020.

3.3 Subjek Penelitian

Berkaitan mengenai penelitian yang akan diteliti, maka subjek penelitian yang terkait *banquet captain* di Hotel Novotel Pekanbaru, peneliti akan menggunakan beberapa informan untuk dijadikan sebagai sample penelitian. Dalam penelitian ini informan yang digunakan terdiri dari 5 orang terdiri dari 1 *assistant banquet manager operational* , 1 *supervisor,* 1 *banquet captain,* 1 *waiter, dan* 1 *dailyworker* dalam *banquet section.*

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer
2. Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Kesimpulan/Verifikasi

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum Novotel

Pada tahun 2009 Novotel telah memiliki 395 unit hotel dan resort di 60 negara dengan total kamar 71.872 dan memilki 30.000 karyawan. Di Indonesia, Novotel tersebar di beberapa kota diantaranya: Hotel Novotel Bogor *Golf Resort and Convention Center*, Hotel Novotel Bukittinggi, Hotel Novotel Bali Nusa Dua *Hotel & Residences*, Hotel Novotel Bali Benoa, Hotel Novotel Bandung, Hotel Novotel Lombok, Hotel Novotel Lampung, Hotel Novotel Yogyakarta, Hotel Novotel Tangkrang City, dan Hotel Novotel Pekanbaru.

Hotel Novotel Pekanbaru merupakan hotel berbintang 4 (****) yang telah melaksanakan *grand opening* pada tanggal 24 maret 2016 dan diremiskan oleh gubernur Riau dan bapak Abdul Malik Azary yang merupakn *General Manager* pertama Novotel Pekanbaru. Berlokasi di Jl. Riau No. 59, Kampung Baru Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau, 28155. Berikut ini merupakan fasilitas yang terdapat di hotel Novotel Pekanbaru, antara lain: *All day dinning restaurant, Gastro bar*, *Molecul bar*, *Swimming pool*,

Fitness center, Spa and massage, Laundry and dry cleaning, Mushola, *Meetingroom, Ballroom, Parking area, Free wifi access, Shuttle Car.*

4.1.2 Lokasi Hotel

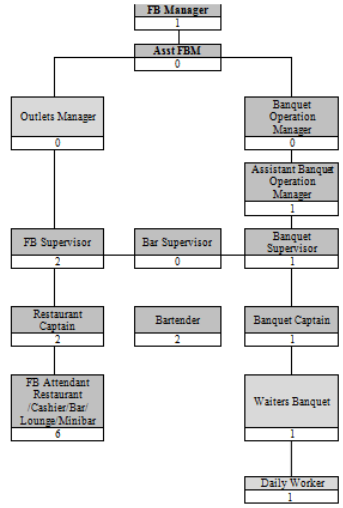
Hotel Novotel Pekanabaru berlokasi di jalan Riau No. 59, Kampung Baru Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau, 28155. Terletak sangat strategis dekat dengan beberapa pusat perbelanjaan yang besar, dan dekat dengan pusat kota pekanbaru, pelabuhan Sungai Duku dan bandara udara Sultan Syraif Kasim II pekanbaru.

4.1.3 Fasilitas yang Tersedia

Berikut ini fasilitas yang terdapat di Novotel Pekanbaru, antara lain: *All day dinning restaurant, Gastro bar, Molecul bar, Swimming pool, Fitness center, Spa and massage, Laundry and dry cleaning*, Mushola, *Meetingroom, Ballroom, Parking area, Free wifi access*, dan juga *Shuttle Car.*

Novotel Pekanbaru memiliki 150 kamar dengan beberapa pilihan tipe kamar dengan fasilitas yang memadai dan sesuai dengan standar. Fasilitas yang terdapat di dalam kamar, antara lain: *Comfortable bed, Television, Air Conditioner, Electronic Key, Complimentary Mineral Water, Mini Bar, International Direct Dial Telephone, Free WIFI Access, Hair Dryer, Safe Deposit, IDD/DDD, Slippers, Laundry / Valet Service, Room Amenities, 24 Hours Room Service, Bathroom Scale, Balcony, Memo Paper and Pencil.*

4.1.4 Struktur Organisasi *Food & Beverage Service*



Sumber: *Human and Resource Departement Novotel Pekanbaru*

4.2 Karakteristik Karyawan *Banquet* Hotel Novotel Pekanbaru

Karyawan *Banquet* Hotel Novotel pekanbaru merupakan karyawan laki-laki, ini dikarenaka jenis kelamin sangat berpengaruh besar dalam bekerja dibagian *banquet.* Bagian ini sangat mengutamakan tenaga dan kinerja yang cepat dari setiap karyawannya, oleh karena itu seluruh karyawan *Banquet* Hotel Novotel Pekanbaru merupakan laki-laki.

Latar belakang pendidikan tertinggi dari karyawan adalah strata tingkat I *management* dan *management marketing* yang berjumlah 2 orang (40%), sedangkat tingkat diploma III perhotelan berjumlah 1 orang (20%), dan sekolah menengah atas berjumlah 2 orang (40%). Pengalaman kerja karyawan *Banquet* Hotel Novotel Pekanbaru yang memiliki pengalaman kerja lebih dari satu tahun 1 orang (20%), dan yang berpengalaman 3-4 tahun 1 orang (20%) dan pengalaman 4-5 tahun sebanyak 1 orang (20%) sedangkan

yang mimiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 2 orang (40%). *Assistant banquet manager operational* dan *supervisor* memiliki pengalaman lebih dari 5 tahun dan juga karyawan yang berpengalaman menandakan bahwa karyawan *Banquet* Hotel Novotel Pekanbaru juga mementingkan pengalaman dalam bekerja di *banquet section.*

4.3 Pelaksanaan Tanggung Jawab *Banquet Captain* pada Departemen *F&B*

4.3.1 Memberi Tugas

Pemberian tugas merupakan pembagian tugas untuk setiap bagian yang ada. Ini memiliki tujuan agar seluru bagian memiliki tugas masing-masing disesuiakan dengan jabatan dan pengalaman dari setiap staf itu sendiri. Pemberian tugas yang tepat dapat membuat pelaksanaan tugas yang dilakukan berjalan dengan lancar dan sesuai. Disini penulis memasukan wawancara dengan bapak Dedi Andeska selaku *Assistant Banquet Manager Operational* mengenai pemberian tugas:

> *"pemberian tugas digunakan untuk mempermudah pelaksanaan operasional banquet itu sendiri Banquet captain memiliki wewenang untuk memberikan tugas kepada para waitrers banquet dan daily worker. Pemberian tugas yang tepat oleh banquet captain membuat operasional banquet di Novotel dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan." (wawancara pada 20 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.40).*

Dari hasil hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan pembemberian tugas yang diberikan oleh *captain banquet* di Hotel Novotel berdasarkan dari setiap staf *banquet* yang masuk pada hari tersebut dan juga pemberian tugas untuk setiap staf *banquet* disesuaikan dengan banyaknya *event* yang akan dilaksanakan pada hari tersebut. Dengan pemberian tugas yang tepat untuk setiap staf *banquet* membuat operasional yang dilaksanakan *banquet* Novotel berjalan sesuai dengan yang ditentukan.

4.3.2 Memberikan *Bill Banquet*

Memberikan *bill banquet* merupakan salah satu tahap *finishing* setelah *event* terlaksanakan. Dalam *bill banquet* terdapat jumlah dari keseluruhan harga penyewaan ruangan beserta pelayanan dan juga makan dan minum tergantung dari reservasi tamu. Pemberian *bill banquet* dilakukan oleh *banquet captain* atau *captain in-charge* dan diberikan kepada tamu yang melakukan reservasi sebelumnya. Penulis memasukan hasil wawancara dengan bapak Ari Handoko selaku *Supervisor Banquet*:

> "*sebenarnya pemberian bill banquet dapat dilakukan oleh seluruh staf banquet yang bertugas, namun untuk memberikan bill banquet memang di tugaskan kepada banquet captain. Hanya saja sekarang kita melihat situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan, jika captain banquet sedang off atau sedang ada kepentingan lain staf*

banquet yang lainnya diperbolehkan untuk memberikan bill banquet dengan arahan dari atasan." (wawancara pada 2 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.00).

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis disimpulkan bahwa pemberian *bill banquet* merupakan tugas dari *banquet captain* dikarenakan *banquet captain* salah satu staf yang ambil peran dalam menghadapi tamu baik itu *request* mengenai tempat yang telah direservasi oleh tamu atau menerima setiap keluhan yang diberikan oleh tamu. Namun jika dalam pelaksanaan tanggung jawab *banquet captain* tidak dapat hadir atau sedang *daf off* maka tanggung jawab tersebut dapat diberikan kepada *supervisor banquet* atau *waiters banquet* dengan arahan dari *assistant banquet manager banquet operational* atau *supervisor banquet* yang bertugas.

4.3.3 Membuat *Slide Job*

Slide job merupakan penjelasan atau gambaran yang dibuat untuk memberitahukan tugas dari setiap staf yang bertugas pada hari tersebut. Pembuatan *slide job* berguna untuk mengarahkan para staf dan membuat setiap staf yang bertugas mengengetahui tugasnya masing-masing sehingga *event* yang terlaksana akan berjalan dengan lancar dan sesusai dengan yang diinginkan oleh tamu.Penulis melakukan wawancara mengenai *slide job* kepada bapak Dedi Andeska selaku *Assistant Banquet Manager Operational* sebagi berikut:

"kegunaan dari pembuatan slide job untuk mempermudah staf yang akan bertugas, dengan ada nya slide job setiap staf akan mengetahui tugas masing masing dan dapat digunakan untuk menjadi panduan saat bekerja." (wawancara pada 20 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.40).

Dengan demikian dari hasil beberapa wawancara diatas penulis dapat disimpulkan bahwa membuat *slide job* sangat berguna dalam pelaksaana tugas para staf *banquet* karena *slide job* berisikan gambaran dan penjelasan mengenai tugas yang harus diselesaikan dan pembagian tugas untuk setiap staf *banquet* yang bertugas saat itu.

4.3.4 Membuat *Break Schedule*

Break schedule atau jadwal istirahat merupakan jadwal dimana para staf bisa beristirahat selama 1 jam atau lebih setelah bekerja. *Break schedule* juga merupakan hak dari setiap para staf yang berkerja dan itu diatur sesuai dengan standar suatu perusahaan atau hotel. Saat *break* para staf diperbolehkan untuk melakukan kegiatan bersantai, istirahat, sholat dan bermain handphone di area yang telah ditentukan khusus untuk karyawan. *Break schedule* biasanya dilakukan secara bergantian agar staf yang bertugas diruangan atau area tidak kosong. Disini penulis memasukan hasil wawancara dengan bapak Ari Handoko selaku *Supervisor Banquet,* sebagai berikut :

"jika staf ingin break setiap staf diwajibkan untuk finger scanner sebelum melakukan break, agar pihak HRD dapat mengetahui berapa lama setiap staf yang break. setiap staf

diberikan waktu selama 1 jam untuk break dan break yang dilakukan secara bergantian antar staf sehingga tidak ada ke kosongan di ruangan saat event berlangsung. Saat event yang ada pada hari itu banyak maka biasanya staf jadwal break staf akan terganggu. Biasanya staf akan sulit untuk break. Staf yang break bisa beristirahat di loker khusus karyawan atau kantin khusus karyawan." (wawancara pada 2 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.00).

Melihat hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aturan *break schedule* yang dibuat oleh *banquet captain* memiliki beberapa aturan seperti setiap staf diberikan waktu 1 jam untuk break, *break* dilakukan secara bergantian antar staf, banyaknya *event* juga berpengaruh kepada *break schedule* staf, dan staf yang *break* dapat beristirahat di loker khusus karyawan atau di kantin khusus karyawan. Kemudian bagi staf yang ingin keluar hotel saat *break* diharus kan mengganti antribut dan seragam kerja yang digunakan. Untuk setiap staf yang ingin *break* di wajibkan untuk *finger scanner*.

4.3.5 Mengatur Jadwal Makan

Mengatur merupakan menyusun sesuatu menjadi teratur (rapi) dan menata suatu susunan, seperti menyusun suatu sistem manajemen, pengelolaan. Jadwal makan merupakan waktu yang diberikan kepada karyawan untuk melakukan istirahat makan di tempat yang telah di tentukan oleh perusahan atau manajemen. Jadwal makan hanya dilakukan beberapa menit atau jam tergantung dari aturan dari manejemen. Disini penulis melakukan wawancara mengenai mengatur jadwal makan dengan bapak Dedi Andeska selaku *Assistant Banquet Manager Operational, seperti berikut:*

"untuk jadwal makan yang di berikan kepada staf, itu digabungkan bersama jadwal break mereka sehingga waktu 1 jam yang diberikan sudah termasuk jadwal untuk makan. Setiap staf diberikan kupon makan yang dapat digunakan 1x setiap harinya dan akan diganti setiap 15 hari sekali. Karyawan yang ingin makan dapat menukarkan jatah makan mereka ke kantin telah disediakan khusus karyawan, yang berada di basement. Kupon makan setiap staf tidak dapat ditukarkan dengan uang jadi staf yang tidak makan tidak mendapatkan penukarannya dengan uang dan bagi staf yang ingin istirahat makan diluar hotel wajib mengganti pakaian dan melepaskan atribut kerja mereka." (wawancara pada 20 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.40).

Dapat disimpulkan dari beberapa wawancara yang telah dilakukan penulis mengenai mengatur jadwal makan bagi staf antara lain, jadwal makan sudah termasuk dalam jadwal *break* setiap karyawan, karyawan mengambil atau menukarkan kupon makan yang telah disediakan di pos *security*, kupon bisa digunakan untuk 1x makan setiap harinya dan bila kupon makan sudah terisi penuh maka bisa ditukarkan, jika karyawan ingin makan diluar hotel seragam

dan atribut kerja wajib dilepas dan diganti.

4.3.6 Memberikan Pekerjaan Khusus

Secara umum pekerjaan merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkannya atau untuk menghasilkan uang. Definisi dari khusus adalah suatu yang tidak umum (tidak biasa) atau istimewa. Dari pembahasan diatas penulis melakukan wawancara dengan bapak Dedi Andeska selaku *Assistant Banquet Manager Operational* yang sebagai berikut:

> *"pekerjaan khusus yang biasasnya diberikan tergantung dari event yang dilaksanakan pada hari itu dan pengalaman dari setiap staf yang dimiliki mereka." (wawancara pada 20 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.40).*

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa memberi pekerjaan khusus untuk *waiters banquet* atau *daily worker* dilakukan dengan melihat jenis *event* yang diadakan pada hari tersebut, permintaan dari tamu, dan memilih staf yang memiliki pengalaman dalam menangani tugas yang diberikan.

4.3.7 Memberikan *Briefing*

Briefining memiliki arti pengarahan singkat, penjelasan dari *briefing* itu sendiri adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan antar kelompok atau orang dengan efektif dan cepat untuk menjalankan tugas sehari-harinya. *Briefing* digunakan untuk menyampaikan kebutuhan, tujuan, target dan informasi secara singkat, jelas, terukur. Disini penulis melakukan wawancara dengan bapak Dedi Andeska selaku *Assistant Banquet Manager Operational* sebagai berikut:

> *"kegunaan briefing sangat penting sebelum bekerja karena pada saat ini semua informasi akan disampaikan, keluhan tamu atau permintaan dari tamu, pembagian tugas untuk staf yang akan in-charge selanjutnya. Briefing dilakukan secara singkat, jelas dan tidak memakan waktu yang lama" (wawancara pada 20 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.40).*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan *briefing* sangat perlu diberikan untuk kelancaran dalam pelaksanaan operasional *banquet*. Fungsi dari memberikan *briefing* itu adalah untuk memberikan informasi mengenai *event* yang akan segera dilaksanakan pada hari itu, tugas yang belum belum selesai dilaksanakan pada *shift* sebelumnya, permintaan atau keluhan dari tamu, fasilitas-fasilitas yang tidak dapat digunakan. *Briefing* juga dilakukan secara singkat, jelas, cepat dan tidak memerlukan waktu yang banyak dalam pelaksanaannya.

4.3.8 Menentukan Jadwal Sholat

Menentukan merupakan langkah membuat sesuatu menjadi tentu (pasti), menetapkan, memastikan menjadi yang akan diinginkan. Jadwal sholat merupakan waktu yang diberikan dari pihak manajemen kepada staf yang ingin melakukan ibadah sholat bagi staf yang beragama

islam. Waktu sholat yang diberikan kepada staf tidak terlalu lama, hanya bersekitar 15 menit hingga 20 menit. Mengenai pembahasan diatas, penulis melakukan wawancara dengan bapak Dedi Andeska selaku *Assistant Banquet Manager Operational* :

> *"untuk jadwal sholat yang diberikan bagi staf biasanya disesuaikan dari banyaknya event yang dilaksanakan pada hari tersebut, jika event banyak dan sedikitnya staf yang in-charge pada saat itu maka staf tidak diberikan izin untuk meninggalkan tugas kecuali jika staf yang bertugas cukup untuk menangani tugasnya maka staf diperbolehkan. Tapi biasanya staf akan sholat diwaktu break." (wawancara pada 20 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.40).*

Melihat hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa penentuan jadwal sholat berdasarkan situasi dan kondisi dari banyaknya *event* yang dilaksanakan pada hari tersebut dan untuk pelaksanaan sholat jumat dilakukan secara bergantian setiap minggunya sehingga setiap staf dapat melaksankan sholat jumat beberapa kali dalam sebulan.

4.3.9 Menunjuk *Overtime*

Menunjuk disini diartikan dengan menentukan siapa-siapa yang akan diberikan tugas, dipilih, diangkat dan sebagainya. *Overtime* adalah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, atas dasar perintah atasan, yang melebihi jam kerja biasa pada hari-hari kerja, atau pekerjaan yang dilakukan pada hari istirahat mingguan karyawan atau hari libur. Pekerjaan akan dianggap *overtime* jika jam kerja yang dilakukan sudah lebih dari 8 jam. Penulis melakukan wawancara mengenai pembahasan menunjuk *overtime* dengan bapak Ari Handoko selaku *Supervisor Banquet:*

> *"menunjuk overtime bagi staf dilakukan karena kurangnya staf yang in-charge pada saat itu atau kurangnya staf yang memiliki pengalaman dalam menangani suatu tugas. Saat event yang dilaksanakan banyak atau event yang harus dipersiapkan banyak maka biasanya staf akan overtime untuk menyelesaikannya." (wawancara pada 2 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.00).*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan mengenai menunjuk *overtime* dilakukan jika *event* yang dilaksanakan pada hari itu terlalu banyak atau masih adanya pekerjaan yang belum selesai dan harus segera diselesaikan. Adanya *overtime* dikarenakan kurangnya staf yang bertugas pada hari tersebut, seperti tidak dapat hadir karena ada hal yang berhalangan atau sedang sakit. Fungsi dari *overtime* tersebut untuk melancarkan pelaksanaan dari operasional *banquet*.

4.3.10 Menangani Keluhan Tamu

Kata menangani memiliki arti dalam kelas kata kerja sehingga menangani dapat menyatakan suatu tindakan atau perbuatan, keberadaan, pengalaman, atau pengertian dinamis lainnya. Keluhan tamu dapat diartikan sebagai rasa ketidakpuasan tamu teradap *produt*

atau *service* dimana *product* atau *service* tersebut kurang memberikan pelayan terbaik kepada tamu sehingga apa yang diharapkan dari tamu tersebut dinilai masih kurang dari apa yang diharapkan. Keluhan tamu terbagi menjadi 2 macam yaitu keluhan yang disampaikan secara lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis. Mengenai pembahasan diatas penulis melakukan wawancara dengan bapak Ari Handoko selaku *Supervisor Banquet:*

> *"jika ada tamu yang complaint staf yang pertama kali bertanggung jawab untuk menanganinya adalah captain banquet, namun jika keluhan yang ditangani begitu sulit untuk diselesaikan oleh captain banquet maka assistant banquet manager operational wajib untuk menangani keluhan tersebut. Untuk penanganan keluhan dari tamu dilakukan dengan profesional seperti tetap tenang dan tidak kaku. Penanganan yang dilakukan oleh captain banquet mengenai keluhan tamu adalah pertama mendengarkan dengan baik beberapa keluhan dari tamu ,meminta maaf mengenai keluhan yang dirasakan tamu, kemudian jelasankan mengenai keluhan yang dialami tamu secara jelas, lalu berikan solusi dari keluhan tersebut, sepakati solusinya lalu kerjajan jika keluhan dapat diselesaikan kemudian berikan penawaran yang menarik kepada tamu untuk mengobati rasa kekecewaan dari tamu tersebut jika diperlukan." (wawancara pada 1 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 13.00).*

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan mengenai penanganan keluhan tamu yang dilaksanakan oleh *captain banquet* adalah mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh tamu, meminta maaf dan menjelaskan mengenai keluhan yang dirasakan oleh tamu, memberikan solusi dari keluahan tersebut, sepakati solusi tersebut kemudian kerjakan jika dapat diselesaikan, selanjutnya berikan penawaran khusus untuk produk yang tersedia dihotel untuk mengobati ke kecewaan yang dirasakan oleh tamu jika hal tersebut diperlukan.

4.3.11 Menunjuk Tugas Untuk *Store Banquet*

Tugas dapat diartikan sebagai suatu pekerjaan atau tanggung jawab seseorang atau kelompok. Pekerjaan yang wajib dilakukan karena ditentukan dari perintah dalam jabatan tertentu. *Store Banquet* merupakan tempat yang digunakan oleh *banquet section* untuk menyimpan dan meletakan peralatan makan dan minum, *linen banquet*, persediaan alat tulis dan perlengkapan *event* lainnya. Disini penulis melakukan wawancara kepada bapak Ari Handoko selaku *Supervisor Banquet:*

> *"maksud dari menunjuk tugas untuk store banquet itu adalah memastikan seluruh perlengkapan dan peralatan banquet tersedia dalam jumlah stok yang dibutuhkan. Tugas dari menjaga store banquet juga menjaga keadaan peralatan dan perlengkapan*

banquet agar tetap dapat digunakan dan tidak rusak. Tugas lainnya menjaga store, jika ada department atau section lain yang ingin meminjam peralatan banquet harus dicatat dalam book store setelah itu memastikan kebersihan dari store banquet itu sendiri." (wawancara pada 1 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 13.00).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa tujuan dari menunjuk tugas untuk *store banquet* ialah memastikan dan menjaga dari setiap jumlah perlengkapan *banquet* seperti, *water compliment, creamer sachet, sugar sachet, meeting kit, linen banquet* kemudian memeriksa keadaan dari peralatan *banquet* yang layak digunakan atau tidak agar saat *event* berlangsung tidak terjadi kesalahan. Selanjutnya membersihkan *store banquet* dan menyusun dengan rapi setiap *linen banquet* di rak yang sudah disediakan. Jika ada peminjaman barang atau perlatan *banquet* yang digunakan oleh *department* lain maka itu merupakan tugas penjaga *store banquet* untuk mencatat seluruh peralatan yang dipinjamkan ke dalam *book store.*

4.3.12 Memberikan Masukan

Memberi memiliki arti dalam kelas verba atau kata kerja sehingga memberi dapat menyatakan sauatu tindakan seperti menyerahkan, membagikan, atau menyampaikan sesuatu kepada seseorang. Masukan disini diartikan sebagai pengaruh yang membawa akibat terhadap jalannya fungsi atau sistem suatu operasional. Dari penjelasan diatas penulis melakukan wawancara dengan bapak Dedi Andeska selaku *Assistant Banquet Manager Operational* mengenai memberi masukan, seperti berikut*:*

"memberi masukan sangat perlu dilakukan dalam opersional banquet, dikarenakan kalau operasional yang dilaksanakan ada masalah atau tidak sesuai dengan yang diinginkan dari tamu hotel maka staf banquet wajib memberikan masukan atau saran kepada assistant banquet manager operational sebagai bahan evaluasi atau perbaikan operasional ke depannya. Memberikan masukan digunakan juga untuk menyampaikan saran yang membangun bagi banquet section sendiri." (wawancara pada 20 febuari 2020, di Novotel Pekanbaru, pukul 15.40).

Berdasarkan hasil beberapa wawancara yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa memberikan masukan sangat penting dilakukan karena masukan atau saran yang diberikan dapat membangun keterampilan dan karakter dari setiap staf *banquet* dan juga bisa menjadi bahan evaluasi bagi pelayanan dan produk yang diberikan jika terdapat masalah atau keluhan.

4.4 Kendala Yang Dihadapi Oleh *Banquet Captain*

4.4.1 *Miss comunication* dengan *sales and marketing*

Banyaknya *event* yang telah reservasi juga membuat banyaknya tamu yang tiba-tiba mengubah *set-up* ruangan beberapa hari sebelum acara atau beberapa jam sebelum

acara. Itu yang membuat staf *banquet* bingung dan lelah karena harus memperbaiki *set-up* ruangan. Perubahan tersebut biasanya akan disampaikan kepada *sales and marketing*, namun permasalahan yang terjadi pihak *sales and marketing* tidak menyampaikan perubahan tersebut tidak di beritahukan ke pada pihak *banquet.* Dengan banyaknya *event* yang harus dipersiapkan dan adanya perubahan yang tidak ketahui, membuat para staf *banquet* yang bertugas merasa kelelahan dikarenakan *set-up* ruangan yang berubah ditambah juga menangani keluhan tamu. Bukan hanya mempersiapkan ruang, staf *banquet* juga harus bersiaga dan melayani tamu saat *event* tersebut berlangsung. Itu yang akhirnya membuat para staf *banquet* sering *over time* dalam satu *shift* kerja setiap harinya. Ditambah lagi jika ada *event* yang diperpanjang waktu kegiatannya (*extend).*

4.4.2 Kurangnya Karyawan Pada *Banquet Section*

Kurangnya staf *banquet* di Novotel Pekanbaru membuat tugas dari *banquet section* sedikit terganggu dikarenakan masing-masing staf mengerjakan tugas yang banyak setiap harinya, mempersiapkan ruangan dan *stand-by* saat *event* berlangsung. Itu semua yang membuat staf *banquet* sering *over time* atau *double shift*, bekerja selama 12 jam setiap harinya membuat kesehatan dari setiap staf menjadi buruk. Dengan kesehatan yang kurang baik berdapak juga kepada daya kinerja dari masing-masing staf *banquet* yang akhirnya menurun. Turunnya kinerja dari staf *banquet* juga membuat menurunnya pelayanan yang diberikan.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang pelaksanaan tanggung jawab *banquet captain* pada *food and beverage department* di Novotel Pekanbaru, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan operasional, *banquet section* bekerja sama dengan departemen lainnya.
2. *Banquet section* Novotel Pekanbaru terdiri dari *assistant banquet manager operational, supervisor, captain, waiters,* dan *daily worker.*
3. Seluruh staf *banquet* di Novotel Pekanbaru yang bertugas memiliki pengalaman yang cukup dalam bidangnya.
4. *Banquet captain* melaksanakan seluruh tugas dan tanggung jawabnya pada *food and beverage department* dengan baik dan lancar.
5. Peran *banquet captain* dalam memberikan tugas dengan menyesuaikan kemampuan setiap *waiters banquet* dan *daily worker*, dianggap cukup bagus dalam pelaksanaannya.
6. Hambatan yang dihadapi *banquet captain* dalam pelaksanaan tanggung jawab pada *food and beverage department* tersebut adalah kurangnya koordinasi yang baik antara *banquet section* dengan *sales and marketing,* dan kurangnya staf *banquet* yang ada.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat memberikan saran, yaitu:

1. Memperbaiki komunikasi dengan *sales and marketing*, jika ada perubahan pada *banquet event order (BEO)* yang dilakukan oleh tamu maka pihak *sales and marketing* segera memperbarui *BEO* yang ada dan memberitahukan perubahana tersebut ke pihak *banquet.*
2. Menambahkan jumlah staf *banquet*, sehingga dapat mengatasi kesulitan ataupun kendala dalam mempersiapkan ruangan untuk *event.*

DAFTAR PUSTAKA

AJ. Muljadi. 2009. *Kepariwisataan dan perjalanan.* PT RAJAGRAFINDO PERSADA. Jakarta

Arief, Abdul Rahman. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran.* Jakarta : Graha Ilmu

Bakar. 1992. *Manajemen Jasa Pelayanan*. Jakarta: Rineka Cipta

Bogdan dan Taylor. (1975). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya

Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Kencana. Jakarta

Gamal, Suwantoro. (2002*). Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi

H. Kodhyat. (1998). Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesea. Jakarta. Grasindo.

Idrus, M. (2009). *Metode penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara Pratama

Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi (2002), *Hotel Front Office*, edisi pertama. Jakarta: Kesaint Blanc.

Mertayasa, I Gede Agus. (2012). *Food and Beverage Service Oprational.* Yogyakarta: ANDI

Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya

Prof. DR. I Gede Pitana, M, SC , I Ketut Surya Diarta SP, MA. (2016). *Pengantar Ilmu Pariwisata.* Jakarta: ANDI Yogyakarta

Rakhmat, Jalaludin. (1999). *Metode penelitian komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

Rhicard Sihite, S.Sos. 2002, *Food Service.* Surabaya. SIC

Rumekso, SE. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta

Soekresno, dan Pendit. 2004.*Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono, (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta

Sukarna. 1992. *Dasar-Dasar Manajemen.* Bandung. Mandar Maju

Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajement Penyelenggaraan Hotel.* Bandung: Alfabeta

Suwarsono.(2010). *Banquet Operation. – Kiat Jitu Mengelola Banquet.* Erlangga