

**PROSEDUR PELAKSANAAN EVENT OLEH BANQUET DI THE ZURI HOTEL  
PEKANBARU SELAMA MASA PANDEMI COVID-19**

**Oleh : Sara Ashara Rangkuti**

saraashara@gmail.com

**Pembimbing: Musadad, S.S.M.Sc**

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya JL. HR. Subrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru

28293

Telp/fax. 0761-632777

***Abstract***

*This research motivated by carrying out events by banquets, the application of procedures is important as a guide to anticipate various kinds of unexpected situations that will be faced by the hotel as well as a reference for carrying out work. Implementing the right procedures in running an event will greatly facilitate the banquet employees in completing their work.*

*In this study, the authors use descriptive qualitative methods, this method will assist researchers in providing an overview, conditions or phenomena needed by researchers. The technique used by the author in collecting data is observation, interviews, literature study and documentation of the Banquet Manager and Supervisor of The Zuri Hotel Pekanbaru.*

*The results of this study indicate that the implementation of the event by The Zuri Hotel Pekanbaru's banquet runs according to the established procedures although there are still some obstacles such as changes in layout, lack of order, lack of staff and miss communication between banquet employees.*

***Keywords: Procedure, Event, Banquet***

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Usaha di bidang perhotelan sangat menjanjikan, sehingga banyak para pengusaha yang membuka usaha jasa hotel. Usaha perhotelan yang bergerak di bidang akomodasi penginapan ini juga sama dengan industri lainnya, sudah semakin berkembang dan semakin banyak bangunan perhotelan disetiap tempat baik di kota besar maupun di kota kecil. Sudah sejak lama usaha perhotelan di anggap sebagai suatu usaha yang menguntungkan dan juga mengalami perkembangan.

Dalam undang-undang pariwisata No 10 tahun 2009 pada pasal 1 poin 9 menyebutkan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

Menurut Pendit (2006) ada beberapa sarana pendukung dari industri pariwisata itu sendiri yaitu sarana akomodasi atau penginapan, makan dan minum, hiburan, transportasi dan kawasan pariwisata.

Akhir 2019 silam, seluruh belahan dunia sedang dihadapkan dengan penyebaran wabah Virus Corona yang berasal dari Wuhan, China. Efek yang ditimbulkan akibat adanya pandemi *Covid-19* pada sepanjang tahun 2020 sampai sekarang hingga mengakibatkan melemahnya sebagian besar kegiatan perekonomian Indonesia. Salah satunya industri pariwisata di Indonesia yang mengalami tantangan yang cukup besar dimasa pandemi ini. serta bagaimana upaya yang harus dilakukan dalam mengantisipasi penyebaran *Covid-19* kepada seluruh sektor yang bergerak dibidang pariwisata.

Berbagai upaya telah di terapkan oleh pengusaha hotel, pengusaha pariwisata, dan sosiasi perhotelan serta pemerintah yang bergerak di bidang pariwisata dalam mengantisipasi kerugian yang dialami oleh sektor industri pariwisata di Indonesia. Pariwisata dapat diartikan menjadi salah satu sektor atau sebuah perusahaan industri dan faktor penunjang yang berpengaruh penting dalam meningkatkan pendapatan negara termasuk juga indonesia yang mempunyai sumber daya pariwisata dengan potensial yang sangat baik, potensial untuk menarik wisatawan mancanegara dan wisatawan dalam negeri (Yuniawati & Finardi, 2016). Oleh karena itu dampak yang di timbulkan bagi seluruh pelaku usaha pariwisata dan perhotelan sangat besar meyebabkan sebagian pelaku usaha harus melakukan pemutusan hubungan kerja dan penutupan sementara agar jumlah kerugian tidak terus meningkat.

Merebaknya *Covid-19* di sepanjang tahun 2020 meyebabkan pemerintah di Indonesia memberlakukan pembatasan interaksi sosial, karantina mandiri, dan *work from home* yang berdampak terhadap bisnis pariwisata.

Pekanbaru memiliki banyak hotel mulai dari hotel tipe melati, hotel bintang 1 (satu) hingga bintang 5 (lima). Setiap hotel memiliki karakter pengunjung yang berbeda dari segi materi maupun dari segi keperluan dalm hal menginap. Sebagian tamu menginginkan harga murah seperti hotel-hotel kecil untuk tempat menginap, namun banyak juga tamu yang menginginkan *service* dan *excellent*. Tamu yang seperti ini akan mencari fasilitas mewah dan dengan pelayanan yang memuaskan. Tamu yang seperti ini yang membuat hotel-hotel di pekanbaru sangat bersaing dalam hal meningkatkan pelayanan hotel.

Mengusung tema *The Tallest Millennial Hotel*, The Zuri Hotel Pekanbaru harus terus meningkatkan usahanya untuk mengikuti perkembangan yang ada dan juga harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi para tamunya.

**Table 1.2**  
**Jumlah waiters di The Zuri Hotel Pekanbaru**

No	Waiters	Jumlah
1	Laki-laki	5
2	Perempuan	3
	<b>Jumlah</b>	<b>8</b>

(Sumber: Supervisor Restaurant The Zuri Pekanbaru 2020)

Sumber daya manusia adalah faktor utama dalam perusahaan, untuk itu sumber daya manusia perlu dikembangkan dan diperhatikan agar kualitas sumber daya manusia tersebut dapat ditingkatkan sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia yang profesional dan berkecukupan akan menghasilkan kinerja yang baik.

Berdasarkan tabel 2.1 tentang jumlah karyawan di The Zuri Hotel Pekanbaru, jumlah jumlah waiters di hotel tersebut terbilang sangat sedikit. Hal ini dikarekan pihak hotel yang mengurangi jumlah karyawan dimasa pandemi Covid-19. Kebijakan yang dilakukan oleh *Banquet Manager* untuk mengatasi masalah ini adalah dengan memanggil jasa dari luar seperti anak *Casual*.

Dalam dunia sekarang ini, industri jasa makanan dan minuman telah berkembang banyak, sesuai perhitungan itu melayani lebih dari seratus juta kali makan per hari. Hal ini telah menyebar di semua lapisan kehidupan perhotelan khususnya di restoran, semua kini menjadi bagian dari industri jasa makanan dan

minuman. Fungsi dasar dari industri ini adalah untuk melayani makanan dan minuman orang, untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan mereka. Tujuan utamanya adalah untuk mencaapai kepuasan tamu. Kebutuhan tamu yang berusaha untuk di puaskan adalah kebutuhan Fisiologis (kebutuhan makanan khusus), ekonomi (kebutuhan untuk nilai terbaik untuk harga yang dibayarkan), sosial (suasana yang bersahabat), psikologis (kebutuhan dan ketenangan dan mengungkapkan perasaan), kenyamanan (keinginan orang lain untuk melakukan pekerjaan. Kebutuhan ini memainkan berbagai peran besar untuk menentukan faktor, bertanggung jawab dalam menentukan berbagai jenis metode layanan di makanan dan minuman industri jasa.

Di dalam operasional, hotel di bagi oleh beberapa departemen, salah satunya adalah Food and Beverage Departemen yang bertanggung jawab terhadap penyediaan makanan dan minuman sampai dengan penghidangan. Food and Beverage Departement merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman. Dalam menjalankan tugasnya *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yang saling terkait satu sama lain dan harus saling bekerja sama. Dua bagian tersebut adalah yang pertama *Food and Beverage* bagian depan (*Service*), yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari Bar, Restoran, banquet dan Room Service, kedua Food and Beverage bagian belakang (*Product*), yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara Pramusaji, terdiri dari kitchen, stewarding.

Tujuan *departemen Food and Beverage* menurut Soekarno dan Pendit (1998:5) adalah menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai, memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan, mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya. Tujuan yang terakhir adalah untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha.

Penulis merasa sangat penting untuk meneliti prosedur pelaksanaan *event* oleh banquet di *F&B Service*, karena selama penulis melakukan *On The Job Training*, banyak para karyawan banquet yang masih saja tidak mengindahkan Prosedur-prosedur yang telah di buat sebelumnya, sehingga menimbulkan standar kerja yang tidak teratur bahkan rentan terjadi tumpang tindih dalam pengoperasionalannya. Prosedur terbilang sangat penting khususnya untuk membantu proses perkembangan dan kemajuan hotel itu sendiri. Pelaksanaan prosedur yang tepat dalam menjalankan sebuah *event* akan sangat memudahkan karyawan banquet dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai **“Prosedur Pelaksanaan *Event* Oleh Banquet di The Zuri Hotel Pekanbaru Selama Masa Pandemi Covid-19”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Prosedur pelaksanaan *event* oleh banquet sebelum masa pandemi COVID-19 di The Zuri Hotel Pekanbaru.

2. Prosedur pelaksanaan *event* oleh banquet selama masa pandemi COVID-19 di The Zuri Hotel Pekanbaru.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan lebih terfokus adalah meneliti tentang ingin Prosedur Pelaksanaan *Event* Oleh Banquet di The Zuri Hotel Pekanbaru Selama Masa Pandemi Covid-19

## 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui prosedur pelaksanaan *event* oleh banquet sebelum masa pandemi COVID-19 di The Zuri Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui Prosedur pelaksanaan *event* oleh banquet selama masa pandemi COVID-19 di The Zuri Hotel Pekanbaru

## 1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran, juga sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut untuk Universitas Riau. Penelitian ini semoga dapat meningkatkan khasanah keilmuan di bidang perhotelan khususnya dalam deparement *Food and Beverage Service* guna meningkatkan kepuasan tamu.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat mengetahui prosedur-prosedur pelaksanaan *event* oleh banquet yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai jasa *event* di The Zuri Hotel Pekanbaru, sehingga pembuat kebijakan dapat menerapkan srategi yang tepat untuk meningkatkan

kepuasan tamu terutama di departemen *food and beverage Service*.

## 2.1 Defenisi Hotel

Menurut Endar Sri, 1996:6:8, hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya serta jasa pencucian pakaian.

Menurut Lawson (1976), hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa akomodasi lainnya, dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran.

## 2.2 Defenisi Food and Beverage Service

Menurut Martayasa (2016:2), menyebutkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel.

Penyajian makanan dan minuman di hotel mencakup restoran, bar, banquet dan room service. Sedangkan diluar hotel, misalnya menyediakan makanan catering untuk sekolah, rumah sakit, atau untuk tamu yang ingin menikmati makanannya di luar hotel. *Cattering* di luar hotel biasanya di peruntukkan bagi tamu atau group dalam jumlah besar dan ada pemesanan sebelumnya

## 2.3 Bentuk Kerja Sama F&B Service Dengan F&B Produk

Bentuk kerja sama antara food and beverage service dan produk menurut (Martayasa 2012:2-3), Restaurant adalah salah satu seksi dari food and beverage department yang sangat berhubungan dengan kitchen karena semua pesanan tamu yang berupa makanan di olah di kitchen, dari hasil dari olahan makanan yang di sajikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta di dukung dengan pelayanan yang baik.

## 2.4 Prosedur Pelaksanaan Event Oleh Banquet

- a. Prosedur Sebelum Penyelenggaraan Event (*Preperation*)
  1. Membersihkan ballroom / tempat kegiatan  
Sebelum penyelenggaraan *event* prosedur yang harus dilakukan adalah membersihkan ballroom, menyedot debu menggunakan vacuum cleaner.
  2. Menyiapkan dan mengatur meja dan kursi berdasarkan lay out  
Tahap selanjutnya adalah menyiapkan dan mengatur meja dan kursi berdasarkan *lay out* yang sudah di sepakati. Salah satu pekerjaan yang akan dilakukan oleh bagian banquet adalah mengatur meja dan kursi. Sebelum mengerjakan pengaturan meja dan kursi, maka akan di buat table plan/ perencanaan pengaturan meja dalam bentuk gambar. Fungsinya adalah sebagai penuntun pada waktu waiter bekerja, dan agar waiter paham jenis dan jumlah meja yang di perlukan.
  3. Menata meja *buffet*  
Bentuk penataan *buffet* ada dua macam:
    - a. *Straight Line Shape*, yaitu satu meja *buffet* memanjang dengan hidangan lengkap, mulai dari

*appetizer, soup, main course* dan *dessert*.

- b. *Scramble System*, yaitu lebih dari satu *buffet* di sediakan dan letaknya memencar, tiap-tiap *buffet* diisi dengan jenis makanan saja.

#### 4. Menyiapkan peralatan makan

Peralatan makanan mulai dari *Chineware, Silverware, glassware* sampai *cutelery* di siapkan dan di letakkan di dekat *buffet*. Khusus *cutelery* di bungkus atau di *wrapping* bersama tissue dan tusuk gigi.

##### 2.4.1. Prosedur Selama *Event* Berlangsung (*Operation*)

###### a. Menyambut kedatangan tamu

Dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, dimulai dari tamu datang hingga selesai acara dan pulang. Untuk itu, perlu di perhatikan bagaimana cara menyambut kedatangan tamu. Hal ini penting dalam memberikan kesan pertama kepada tamu terhadap pelayanan kita. Apa yang di alaminya pertama kali saat menginjakkan kakinya ke ballroom adalah hal yang akan menentukan suasana hati dan kenyamanan tamu.

Yang perlu dilakukan saat penyambutan tamu adalah memberikan sambutan yang ramah. Sambutlah dengan senyum dan antusias yang menandakan bahwa kita menyukai dan sangat senang dengan kedatangan mereka.

###### b. Mempersilahkan tamu duduk

Setelah tamu di sambut dengan ucapan salam, *waiter* kemudian mengantarkannya ke meja yang diinginkannya.

###### c. Menghidangkan makanan dan minuman dari *buffet*

*Buffet* adalah jenis sistem penyajian makanan secara prasmanan yang dihidangkan dalam mangkuk, Nampan atau tempat makan lain yang di tata secara rapi dan menarik dalam meja *buffet* atau meja saji panjang sesuai dengan kelompoknya. Menu makanan *buffet* ini sangat beraneka ragam dan merupakan kombinasi dari makanan panas,dingin baik hidangan *appetizer, main course* maupun *dessert*. Sistem pelayanan ini sangat praktis dan cepat. Dalam acara jamuan makan dengan konsep *Buffet Service*, seorang pramusaji ditugaskan untuk melayani tamu dan meng-infokan jika ada makanan yang perlu di *Refill* yang biasanya berdiri dibelakang meja *Buffet* selama acara berlangsung.

###### d. Mengambil alat kotor tamu/ *clear up*

Penanganan *clear up* atau pembersihan meja yang telah di pakai oleh tamu untuk makan dilakukan oleh *waiter*. *Waiter* harus mampu mengerjakan proses *clear up* dengan baik dan cepat. Selain itu peralatan yang dipakai pada saat *clear up* juga harus diperhatikan kelengkapannya.

##### 2.4.2. Prosedur Setelah *Event* Berakhir (*Closing*)

###### a. Membersihkan alat yang telah digunakan

Proses pembersihan peralatan bisnis pelayanan makan dan minum yang berskala besar memerlukan berbagai macam sarana dan prasarana, dengan aneka macam obat pembersih dengan daya, kepekatan, dan khasiat yang berbeda, serta mengandung banyak resiko, maka penanganannya harus dilakukan dengan cermat, teliti, dan hati-hati. Di samping itu juga harus ada petunjuk tertulis yang lengkap sebagai pedoman untuk pelaksanaannya agar

dapat dicapai hasil yang maksimal dengan biaya yang minimal. Ada dua pedoman pembersihan yang biasa dilakukan dalam industry perhotelan, *Marsum* (2007:94-111) menjelaskan pencucian peralatan dibedakan menjadi dua jenis yaitu :

1. Sistem Pencucian Peralatan Dengan Tangan

Untuk pencucian dengan tangan, poci, panci serta perkakas lain memerlukan tiga bak besar dari logam yang terpisah. Bak itu harus cukup untuk merendam, mencuci, membilas, dan mendesinfeksi peralatan besar. Baka harus memiliki ruang yang cukup untuk menghimpun dan meletakkan perlengkapan dan peralatan yang kotor.

2. Sistem Pencucian Peralatan Dengan Mesin

Alat-alat yang dipergunakan di *Restaurant, Bar, Banquet, Room service* serta ruang makan karyawan yang terdiri dari berbagai macam gelas, cangkir, piring, mangkok, pisau, sendok, garpu, pengoles mentega dan sebagainya. umumnya dicuci dengan mesin pencuci piring. Demikian juga proses pendedinfeksiannya.

b. Menyimpan peralatan ke gudang/*banquet store*

Untuk memelihara dan merawat peralatan yang begitu banyak jumlah dan macamnya, *steward* harus mempunyai gudang yang cukup luas, yang cukup memadai untuk menyimpan barang – barang itu dengan rapi. Di dalam gudang itu dipasang rak-rak yang disekat - sekat. Semua peralatan yang di simpan di situ sudah dalam keadaan bersih, kering, siap pakai. Setiap barang dikelompokkan menurut jenisnya. Untuk outlet, restoran,

maupun dapur, jika untuknya dipergunakan peralatan yang berbeda baik tipe maupun pabrik pembuatnya, misalnya juga perlu dikelompokkan tersendiri. Hal ini akan sangat membantu bila di waktu-waktu sibuk dan kemudian diperlukan tambahan alat, maka outlet yang membutuhkan akan dapat dilayani dengan cepat. Alat-alat yang dipergunakan untuk operasi bar dan restoran umumnya disimpan berjauhan dengan alat-alat yang diperlukan untuk operasi dapur, bahkan kadang-kadang berbeda lantai. Tujuannya adalah agar mudah dalam penghitungan maupun pengambilan.

Gelas yang berkaki, *steam glass*, disimpan secara terpisah dengan gelas-gelas tanpa kaki termasuk kelompok. Gelas yang sejenis dan sama ukurannya, dalam keadaan bersih, kering dan siap pakai, diatur di dalam kotak plastik kayu yang diberi sekat sesuai ukuran gelas. Gelas-gelas tersebut tidak boleh ditumpuk ataupun dimasukkan ke gelas yang lain karena dapat lengket dan pecah bila dipisahkan.

c. Mengirim *linen* kotor ke laundry  
Laundry adalah bagian dari housekeeping yang bertanggung jawab atas semua pencucian *linen*, baik itu *house laundry* maupun *guest laundry*. Laundry merupakan salah satu department dalam hotel, dimana laundry selalu mendapat perhatian yang sangat besar baik dari pihak manajemen maupun tamu. Adalah menjadi kewajiban hotel untuk menyediakan fasilitas laundry yang memadai demi kepuasan para tamu. *Linen* dalam laundry sangat penting karena sebagian merupakan fasilitas yang akan digunakan oleh tamu, seperti sheet, towel, napkin dan lainnya. Tetapi sering kali tanpa disadari *linen* tersebut menghilang tanpa alasan yang jelas atau catatan, baik

rusak maupun hilang. Jadi inventory linen dalam hotel sangat penting untuk mengetahui kemana linen tersebut beredar, apakah linen tersebut sedang terpasang, kotor ataupun di proses dalam pencucian laundry.

Menurut Bagyono (2006: hal 59), laundry adalah bagian dari *Housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian, baik pencucian pakaian tamu (laundry, dry cleaning dan pressing) seragam karyawan maupun linen linen hotel (house laundry) dan pencucian pakaian atau linen dari luar hotel (outside laundry). Ada beberapa linen yang yang dipergunakan oleh banquet antara lain:

1. *Multon*, terbuat dari bahan laken ( kain yang lembut dan agak tebal ) yang dipasang diatas meja, tepat dibawah taplak meja. Untuk meredam panas hingga cat atau politur meja tidak lekas luka. Untuk meredam suara saat petugas meletakkan alat-alat makan atau minum di atas meja.
2. *Table Cloth* (taplak meja), untuk menutup meja makan. Taplak ini ada berbagai jenis ukurannya, sesuai dengan ukuran dan bentuk meja makannya. Begitu pula untuk tiap-tiap *out let* kadang mempunyai warna yang berbeda, disesuaikan dengan interior restorannya.
3. *Napkin*, serbet makan yang dipasang diatas meja makan dengan berbagai macam bentuk yang sekaligus berfungsi sebagai hiasan. Ada yang berbentuk kipas, kupu-kupu, bunga mawar, topi, piramida dll.
4. *Table Skirting*, di dalam suatu pesta dimana hidangan (makan dan minuman) sudah ditata diatas meja panjang (buffet table), maka daun meja ditutup dengan taplak sedangkan bagian sampingnya ditutup dengan kain panjang, menjuntai ke bawah hingga

menutup seluruh kaki meja. Penutup ini juga berfungsi sebagai penghias sehingga dibuat berimpel-rimpel untuk mempercantik bentuk skirting.

5. *Green Velvet*, digunakan untuk taplak meja sidang atau rapat-rapat di dalam ruang pertemuan dan biasanya terbuat dari bahan wol berwarna hijau, walaupun ada juga yang berwarna lain (biru, merah, kuning). Ukuran panjang satu setengah meter sampai empat meter, sedangkan lebarnya 90 cm atau lebih.
6. *Tray Mat / Place Mat*, kain penutup nampan, terbuat dari kain batik atau bahan lain sehingga tidak licin saat dipakai untuk membawa hidangan bagi para tamu.
7. *Glass Towel / Glass Cloth*, untuk mengeringkan gelas setelah dicuci, serta menggelap gelas sebelum dipasang, diatas meja makan.
8. *Kitchen Towel*, kain lampin untuk mengangkat alat-alat dapur yang panas, misalnya panci, belanga, dll.
9. *Service Napkin*, serbet lap yang dipakai oleh waiter restaurant saat menuang air es kedalam gelas minum agar tidak menetes dan membasahi tamu.

Setelah *event* berakhir *linen* harus di sortir kemudian mengirimkannya ke laundry, Namun sebelum diberikan ke dalam laundry, linen-linen yang kotor terlebih dahulu dihitung berapa jumlahnya, dibersihkan dari sisa-sisa kotoran yang menempel. *Linen-linen* yang kotor tersebut kemudian dicuci oleh bagian laundry dengan menggunakan mesin cuci.

#### d. Membuat inventory

Menurut Marsum dan Siti Fauziah (2007:98-101) Salah satu faktor penunjang yang terpenting pada banquet adalah tersedianya peralatan

dan perlengkapannya. Peralatan-peralatan tersebut harus pula disesuaikan dengan jenis makanan dan minuman yang tersedia, mulai dari peralatan yang paling sederhana sampai dengan peralatan yang hanya khusus dipergunakan untuk satu jenis makanan dan minuman tertentu saja.

Menurut pendapat *Avery Arthur*, Peralatan merupakan bagian terpenting yang harus dimiliki hotel, oleh karena itu keberadaannya selalu dicek dipastikan kondisi dan jumlahnya guna mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga menghambat pencapaian keberhasilan suatu hotel.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan di *The Zuri Hotel* Pekanbaru yang beralamatkan di Kompleks Transmart, Jl. Soekarno - Hatta, Labuh Baru Tim., Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28287

### **3.3 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada mulai dari bulan September 2020 - Juli 2021.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Data primer**

Menurut Hasan (2002: 82) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain:

- a. Hasil observasi lapangan
- b. Catatan hasil wawancara
- c. Hasil observasi lapangan
- d. Data-data mengenai informan

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002: 58). Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek kajian. Menurut Hasan (2002: 86) Observasi ialah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris.

Dalam melakukan observasi tentang Prosedur Pelaksanaan *Event* Oleh Banquet di *The Zuri Hotel* Pekanbaru Selama Masa Pandemi Covid-19, terdapat data yang tidak terungkap melalui wawancara, maka dari itu harus dilengkapi dengan observasi. Data hasil observasi didapat langsung secara partisipatif, yaitu saat melakukan *On The Job Training* yang dilakukan rentang waktu pada bulan September 2020 sampai dengan Januari 2021.

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002: 85). Sedangkan maksud dari wawancara menurut Lincon dan Guba (1985) dalam Basrowi dan Suwandi

(2008: 127) ialah mengonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, dan kepedulian, merekonstruksi kebulatan-kebulatan harapan pada masa yang akan datang, memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi dari orang lain. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tentang Prosedur Pelaksanaan *Event Oleh Banquet* di The Zuri Hotel Pekanbaru Selama Masa Pandemi Covid-19.

Wawancara mengenai Prosedur Pelaksanaan *Event Oleh Banquet* di The Zuri Hotel Pekanbaru Selama Masa Pandemi Covid-19 dilaksanakan di The Zuri Hotel Pekanbaru. Narasumber yang berhasil diwawancarai secara intensif dengan nama Dodi Trialdo sebagai *Banquet Manager*, Tomi Hendrico sebagai *Supervisor* dan Dewi Yohana sebagai *Captain Banquet*.

## 2. Studi Pustaka

Menurut Martono (2011: 97) studi pustaka dilakukan untuk memperkaya pengetahuan mengenai berbagai konsep yang akan digunakan sebagai dasar atau pedoman dalam proses penelitian. Peneliti juga menggunakan studi pustaka dalam teknik pengumpulan data.

Studi pustaka dalam teknik pengumpulan data ini merupakan jenis data sekunder yang digunakan untuk membantu proses penelitian, yaitu dengan mengumpulkan informasi yang terdapat dalam artikel surat kabar, buku-buku, maupun karya ilmiah pada penelitian sebelumnya. Tujuan dari studi pustaka ini adalah untuk mencari fakta dan mengetahui konsep metode yang digunakan.

Dalam studi pustaka, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mencatat artikel yang berkaitan dengan Prosedur

Pelaksanaan *Event Oleh Banquet* melalui buku-buku dan dokumen.

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:240) menyatakan “*Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang*”. Dokumen yang digunakan merupakan data pendukung terhadap hasil pengamatan dan wawancara berkaitan dengan bentuk pesan verbal dan non verbal dan juga hambatan-hambatan yang ditemui oleh penulis.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

#### 1. Data Reduction (Reduksi data)

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Selama proses reduksi data berlangsung, tahapan selanjutnya ialah:

- a. Mengkategorikan data (Coding) ialah upaya memilah-milah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan (Moleong, 2011: 288).
- b. Interpretasi data ialah pencarian pengertian yang lebih luas tentang data yang telah dianalisis atau dengan kata lain, interpretasi merupakan penjelasan yang terinci tentang arti yang sebenarnya dari data penelitian (Hasan, 2002: 137).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pemilihan data yang diperoleh pada saat penelitian mengenai persepsi pemustaka tentang pustakawan, kemudian

data tersebut diklasifikasikan dan dipilih secara sederhana.

## 2. Data Display (Penyajian data)

Pada tahap ini, peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang lazim digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk teks naratif. Maksud dari teks naratif ialah peneliti mendeskripsikan informasi yang telah diklasifikasikan sebelumnya mengenai persepsi pemustaka tentang kinerja pustakawan yang kemudian dibentuk simpulan dan selanjutnya simpulan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif.

## 2. Conclusion/Verying (Pengarikan simpulan)

Peneliti berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan proporsi. Pada tahap ini, penulis menarik simpulan dari data yang telah disimpulkan sebelumnya, kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan penulis pada saat penelitian.

### 4.1 Gambaran umum perusahaan

Pada tahun 2010 seorang pengusaha bernama Nicodemus Kasan Kurniawan mendirikan sebuah hotel berbintang empat di tengah kota pekanbaru. Hotel ini diberi nama The Premier yang memiliki 168 kamar. Beliau lahir di ketamputih, sebuah desa di Bengkalis, Riau tahun 1959. Nicodemus Kasan Kurniawan adalah lulusan terbaik Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan (Unpar) Bandung tahun 1984 ini pernah menjabat sebagai sekretaris REI Riau tahun 1992 dan wakil ketua REI Riau tahun 1995. Berawal dari

berdirinya Hotel Grand Zuri Pekanbaru (bintang tiga) tahun 2003 dan setelah melihat occupancy hotel relative tinggi, Nico memutuskan untuk mengembangkan bisnis perhotelannya.

Tahun 2004, Nico membangun hotel Pelangi yang berganti nama menjadi Zuri Express Pekanbaru (bintang dua), hotel Grand Zuri Duri (bintang tiga) tahun 2004, hotel Grand Zuri Dumai (bintang tiga) tahun 2006, kemudian hotel Premier Pekanbaru (bintang empat), hotel Grand Zuri Palembang (bintang tiga), dan hotel Grand Zuri Jababeka di Cikarang (bintang tiga) tahun 2010. Dalam pengelolaannya semua hotel tergabung dalam naungan Grand Zuri Group Hotel Management. tahun 2011, Grand Zuri Hotel Group Management telah mengoperasikan 2 hotel yaitu, Hotel Grand Zuri di BSD city, Serpong, Tangerang (bintang Empat dan Hotel Zuri Express Palembang (bintang dua).

Kemudian di tahun 2011 Hotel The Premiere Pekanbaru berhasil di resmikan oleh Walikota Pekanbaru Bapak Herman Abdullah. Selain itu pada tahun 2012, Grand Zuri Hotel Management juga mengoperasikan dua hotel lagi, yaitu Hotel Zuri Express di Padang (bintang dua) dan hotel Grand Zuri Malioboro di Yogyakarta (bintang tiga).

2019 lalu, Grand Zuri Group Hotel Management berubah nama menjadi Zuri Hotel Management (ZHM). Di tahun yang sama berdirilah sebuah hotel di pusat kota pekanbaru yaitu The Zuri Hotel Pekanbaru. Hotel ini di resmikan tepat pada Senin, 24 Febuari 2019. Hotel The Zuri Pekanbaru merupakan salah satu produk andalan terbaru ZHM yang tampil dengan konsep “Jaman Now” dan kekinian untuk memnuhi keperluan generasi Millennial yang saat ini mendominasi perekonomian nasional,

serta melayani masyarakat dan tamu-tamu dengan berbagai fasilitas istimewa yang tidak dimiliki oleh hotel-hotel lainnya. The Zuri Hotel Pekanbaru memiliki keunikan yang menjadi *highlight* berupa fasilitas *sky pool*, *sky lounge* dan ruang *VVIP* yang berada di atas ketinggian kurang lebih 70 meter dengan pemandangan ke seluruh kota.

Selain itu The Zuri juga merupakan hotel yang memiliki fasilitas terlengkap, terletak di satu atap dengan Transmart *Carrefour* yang memiliki berbagai fasilitas diantaranya, pusat perbelanjaan berbagai keperluan sandang pangan, bioskop CGV yang berkelas internasional, *trans Studio Mini* terlengkap dan terbesar. Tersedia mainan baik untuk anak-anak maupun berbagai games untuk orang dewasa, serta berbagai pilihan kuliner nasional maupun internasional

#### **4.2. Tugas Dan Tanggung Jawab Food And Beverage Service**

Dalam Food And Beverage Service, terdapat banyak *role* dan *job desc* yang berbeda – beda. namun tanggung jawab mereka sama yaitu mampu mengurus semua pelayanan yang berhubungan dengan makanan dan minuman kepada tamu, menyajikan dengan baik, serta memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menikmati sajian yang tersedia.

I Gede Agus Mertayasa menjelaskan dalam bukunya yang berjudul *Food & Beverage Service Operational Job Preperation*, tugas dan tanggung jawab Food And Beverage Service adalah sebagai berikut :

##### **1. Food and beverage manager**

Bertugas untuk membawahi semua *outlet manager*, posisi ini bertanggung jawab penuh atas

pengelolaan sumber daya manusia, memastikan keuntungan dalam bisnis di departemennya, mengelola dan mengawasi *standard kerja*, mengevaluasi *operational kerja*, menerapkan perubahan strategi bisnis dan aktifitas-aktifitas lainnya.

##### **2. Banquet manager**

Bertanggung jawab atas *banquet section* yang dipimpinnya, mengkoordinir seluruh staff yang berada dibawahnya serta memberikan pembinaan secara rutin agar pelayanan di *banquet* selalu memuaskan tamu, memeriksa kesiapan tugas bawahannya, harus memperhatikan dan mendengarkan keluhan-keluhan tamu serta menyelesaikan masalah yang harus dipecahkan, serta mengawasi operasional *banquet* sampai selesai.

##### **3. Admin FB Service**

Tugas admin didalam *fb service* adalah membuat, menginput dokumen dan melakukan *stock opname* terhadap bahan baku dan peralatan yang ada di *fb service store*.

##### **4. F&b supervisor**

Tugas utamanya adalah melakukan *control* terhadap kinerja *waiter* dan *admin*. Selain itu membuat *jadwal kerja*, memberikan pelatihan kepada karyawan, membantu staff dalam *handling complain* dan masalah operasional lainnya, serta memastikan ketersediaan *stok barang-barang* dan peralatan kerja.

##### **5. Captain / leader**

Tugas utama kapten adalah mengkoordinir para *waiter* di dalam melakukan tugasnya.

##### **6. Waiter/ waitress**

Tugas utama *waiter/s* adalah melayani tamu di dalam melakukan pemesanan

menu dan mengantarkan pesanan tersebut hingga sampai ke meja tamu. Waiter/s juga bertugas untuk menjaga kebersihan outlet dan meja tamu.

### **4.3. Prosedur Pelaksanaan *Event* Oleh Banquet di The Zuri Hotel Pekanbaru Selama Pandemi Covid-19**

Prosedur pelaksanaan *event* oleh Banquet di The Zuri Hotel Pekanbaru sebelum pandemi covid-19 sudah sangat baik. Ada beberapa prosedur dalam melaksanakan *event* oleh banquet diantaranya adalah *Preparation*, *Operation* dan juga *Closing*.

Ketiga prosedur tersebut harus dijalankan dengan baik dan tetap mengikuti protocol kesehatan yang berlaku di hotel The Zuri ini.

Saat masa pandemi, pelaksanaan *event* oleh Banquet The Zuri Hotel Pekanbaru tetap berjalan sesuai prosedur. Prosedur dalam melaksanakan *event* di banquet harus mengikuti protokol covid-19. Sebelum masuk ke ballroom para tamu melakukan cek suhu, menggunakan hand sanitizer, tetap menjaga jarak minimal 1 meter.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting bagi hotel The Zuri Pekanbaru. Karena keberhasilan di dapat dari adanya karyawan yang kompeten. Dalam menerapkan prosedur pelaksanaan oleh banquet, para karyawan harus mendapatkan pelatihan-pelatihan khusus.

Berbeda pada saat sebelum pandemi, pelatihan lebih sering dilakukan *via online*. Melakukan pelatihan secara online menjadi solusi karena para karyawan dapat dengan mudah mengakses aplikasi yang disediakan. Namun tak jarang pelatihan juga dilakukan dengan tatap muka.

Jika diperhatikan secara rinci, Hotel The Zuri Pekanbaru khususnya untuk melaksanakan *event* terdapat banyak kekurangan dalam hal *equipment*. *Equipment* atau perlengkapan makan adalah salah satu bagian yang penting. Apabila jumlah *equipmet* tidak terpenuhi maka kualitas makan dan juga pelayanan tidak dapat berjalan dengan baik.

Masa New Normal atau adaptasi kebiasaan baru ini, berbagai aktivitas di hotel dilakukan dengan mengikuti protokol kesehatan. semua peralatan makan atau biasa disebut *equipment*, harus lebih di perhatikan tingkat sterillasinya

### **5. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah penulis jabarkan terkait dengan prosedur pelaksanaan *event* oleh banquet di Hotel The Zuri Pekanbaru di masa pandemi, maka diambil kesimpulan pelaksanaan *event* sudah baik meskipun masih terdapat kendala yang di hadapi.

Pelaksanaan acara dimulai dari sebelum pelaksanaan acara di lakukan penawaran dan permintaan paket *meeting*, mengadakan pendekatan antara penyelenggara acara dengan pihak hotel, mencapai kesepakatan acara dilaksanakan dan memelihara kesepakatan antara kedua belah pihak. Lalu dilanjutkan dengan saat pelaksanaan acara di lakukan persiapan sebelum acara dilaksanakan, pada saat acara berlangsung, kemudian membersihkan dan merapikan kembali seperti semula. Terakhir saat selesai pelaksanaan acara dilakukan proses pembayaran, lalu kesan dan pesan dari penyelenggara acara untuk pihak hotel dan ucapan terima kasih dari pihak management hotel kepada penyelenggara acara yang sudah melakukan acara di hotel.

Kendala yang di hadapi seperti kurangnya koordinasi kerja antar karyawan banquet, kurang mematuhi protokol yang telah di tetapkan selama pandemi dan dalam operasionalnya tidak menjalankan SOP yang telah di buat.

## 6. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis jabarkan terkait dengan prosedur pelaksanaan *event* oleh banquet di Hotel The Zuri Pekanbaru pada masa pandemi covid-19, maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran antara lain adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak hotel khususnya karyawan banquet untuk selalu menjaga komunikasi dengan tamu agar ketika ada acara tamu puas dengan pelayanan hotel.
2. Diharapkan untuk semua department yang terkait dalam pelaksanaan acara agar selalu stanby memberikan yang terbaik dala pelaksanaan acara.
3. Untuk pihak management sebaiknya memberikan pelatihan kepada staff mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dapat menerapkannya dengan baik. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu staff dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
4. Diharapkan kepada *Food and Beverage Manager* untuk terus mengontrol dan mengawasi setiap kinerja karyawan dalam pelaksanaan *event* agar terlihat kegiatan apa saja yang sudah terlaksana dan berjalan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Westra. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Any Noor. 2009. *Manajemen Event*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Armawa, I Gusti Putu Putra. 1996. *Tata Hidang*. Jakarta : Direktorat Pendidikan dan Kebudayaan.
- Atmodjo, Marsum Widjojo. 2002. *Bar, Minuman dan Pelayanannya*. Jakarta : Kencana.
- Atmodjo, Marsum Widjojo dan Siti, Fauziah. 2007. *Manajemen Stewarding*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Arthur, David J, Schott, Jd, Martin, J. William. 2000. *Manajemen Persediaan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Bagyono. 2007, *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung.
- Basrowi Dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darsono, Agustinus. 1994. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Lawson, Fred. 1976. *Hotel Motels and Condominium (Design Planning and Maintenance)*. London : Architectural Press..
- Martono., Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food And Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi.
- M. Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Moelong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosda

- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi, Edisi Ke-3, Cetakan Ke-5*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nyoman, S Pendit. 2006. *Ilmu Pariwisata (Sebuah Pengantar Perdana)*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Prastowo, Andi. 2012. *Metode Penelitian- Penelitian Kualitatif Dalam Persektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia.
- .Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Pariwisata No 10 Tahun 2009*. Jakarta: Kementrian Pariwisata.
- R.G Soekadijo. 1996. *Anatami Pariwisata : Memahami Pariwisata Sebagai Systemic*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rumekso. 2011. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Soekarno, Pendit (1998). *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarso, Eko. 2020. *Kamus Pariwisata*. Jatim : Andi.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukses Menjalankan Event Perusahaan dengan Pendekatan Manajemen Proyek. Jakarta : PPM
- Wiyasha, Ibm. 2010. *Akuntansi Perhotelan Berbasis Kompetensi*. Yogyakarta : Andi
- Jurnal :**
- Yuniawati, Finardi. 2016. Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention Di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu. *Tourism and Hospitality Essentials (The) Journal*. Volume 6 Nomor 1, Pp 983-994.