

# UPAYA MENINGKATKAN PROFESIONALISME KARYAWAN BANQUET DI F&B DEPARTMENT PRIME PARK HOTEL PEKANBARU

Oleh : Windi Wiliana

Pembimbing: Siti Sofro Sidiq

E-mail: [windi.wiliana1595@student.unri.ac.id](mailto:windi.wiliana1595@student.unri.ac.id)

[sitiosofrosidiq@lecturer.unri.ac.id](mailto:sitiosofrosidiq@lecturer.unri.ac.id)

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRACT

*Currently, the business in the hospitality sector is growing rapidly. This is due to the development of the city and the mobility of the population. In addition, it is also due to the tourism factor which brings in many visitors or tourists who come to visit a tourist attraction in an area. One of the hoteliers at Pekanbaru Prime Park Hotel Pekanbaru which is a 4-star hotel located in the business center and the Pekanbaru Tour & Travel Government which is still running well amid the covid-19 pandemic. Prime Park Hotel Pekanbaru is an ideal place for guests on business trips and tourists to rest with family, friends and so on. In September-November 2021, it has increased from month to month. However, due to the small number of employees, the work is not conducive, because from here the management uses a lot of casual children, so for work there are many miss communication between the staff and casual parties. With the implementation of discipline from each employee, and increasing professionalism for each employee, This will make every task and responsibility of the job easier to carry out. Therefore, this study aims to determine how the role of the Banquet Supervisor increases the professionalism of employees at the F&B Department of Prime Park Hotel Pekanbaru. This study uses a qualitative descriptive method to analyze problems based on data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and documentation. And in carrying out the role as Supervisor, the supervisor carries out the Interpersonal Role or the Strategic Interpersonal Role, Information Role and Decisional Role. Based on the results of the research that has been done, for the overall results of observations and interviews, it can be concluded that the role of the Banquet Supervisor increases the professionalism of employees at the F&B Department of Prime Park Hotel Pekanbaru. has been fully running even though there are still shortcomings.*

**Keywords:** *Efforts, Banquet, Profesionalisme*

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini bisnis di bidang perhotelan sangat berkembang pesat Hal ini disebabkan karna perkembangan kota dan mobilitas penduduk. Selain itu juga disebabkan karna adanya faktor

Pariwisata yang mendatangkan banyak pengunjung atau wisatawan yang datang untuk mengunjungi suatu objek wisata di suatu Daerah. Hal ini tentu saja berdampak pada fasilitas penginapan terdekat, dimana setiap fasilitas tersebut saling mendukung satu sama lain

diantaranya seperti Akomodasi, pelayanan yang baik serta keadaan lingkungan yang ramah dan bersih. Dikarenakan hal ini lah maka setiap hotel harus berusaha untuk memberikan kualitas yang terbaik, karna disamping usaha bisnis, hotel juga menekankan pada penjualan jasa yang mana sangat berpengaruh pada tingkat pelayanan.

**Table I.1**  
**Data Jumlah Staff Banquet dari Tahun 2018-2022**

no	Tahun	Jumlah
1	2018	9
2	2019	9
3	2020	5
4	2021	5
5	2022	2

*Sumber: HRD Hotel Prime Park Pekanbaru*

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari tahun 2018-2019 karyawan di banquet tidak mengalami penambahan dan tidak mengalami pengurangan. Tetapi pada tahun 2020 mengalami pengurangan dikarenakan adanya Covid-19 maka banyak karyawan yang di rumahkan oleh pihak manajemen. Kemudian pada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 2 orang dikarenakan disini untuk staf yang berada di restaurant kurang jadi mengambil staf dari banquet. Berawal dari ini maka banyak perkerjaan yang terbengkalai dan tidak sesuai dengan standar sehingga Supervisor juga harus ikut turun tangan untuk memperkerjakan pekerjaan Staf banquet.

**TABEL 1.2**  
**Data Event dari bulan September 2021-November 2021**

no	bulan	Jumlah event
1	September	23
2	Oktober	35
3	November	37

*Sumber: Marketing Prime Park Hotel Pekanbaru*

Dari data di atas dapat diketahui bahwa event pada bulan September-November 2021 mengalami peningkatan dari bulan ke bulan selanjutnya. Tetapi dikarenakan sedikitnya karyawan yang ada maka pekerjaan sedikit tidak kondusif, karna dari sini pihak manajemen banyak menggunakan anak casual jadi untuk pekerjaan banyak yang miss communication antara pihak staf dan pihak casual.

**Tabel 1.3**  
**Data Event dari Bulan September-November**

no	Nama event	Jumlah pax
1	Wedding Mrs. Rara	700 pax
2	Fakultas ILKOM UIR	125 pax
3	Basarnas	50 pax
4	SOINA	166 pax
5	BPN Pelelawan	100pax

*Sumber : Marketing Prime Park Hotel Pekanbaru*

Dari beberapa data diatas dapat diketahui bahwa untuk jumlah beberapa Event yang ada di Prime Park Hotel Pekanbaru termasuk kedalam jumlah yang lumayan banyak untuk setiap Event. Hal ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap kinerja setiap karyawan. Yang mana pada dasarnya karyawan di Prime Park Hotel hanya berjumlah beberapa karyawan saja, Oleh karna itu Pihak Manajemen memperkerjakan beberapa orang untuk Casual.

Dengan adanya penerapan disiplin dari setiap karyawan, dan peningkatan profesionalisme untuk setiap karyawan, maka akan membuat setiap tugas dan tanggungjawab pekerjaan akan lebih mudah untuk di laksanakan. Terlebih pada masa saat ini setelah masa pandemic untuk banquet Supervisor mempunyai peran tinggi diatas banquet captain dan banquet waiters. Namun bila suatu perusahaan khususnya banquet supervisor tidak menetapkan rasa profesionalisme dalam diri dan juga menekankan kepada para karyawan maka akan mengalami kerugian, baik itu dari segi pelayanan ataupun hal lainnya. Seperti mendapat complain dari konsumen dikarenakan konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, karyawan yang bekerja sesuka hati, hal ini akan membuat nama perusahaan tercemar.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai **“Upaya Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Banquet di F&B Department Prime Park Hotel Pekanbaru”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengemukakan masalah dalam penelitian ini adalah: Upaya

Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Banquet di F&B Department Prime Park Hotel Pekanbaru?

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya membahas mengenai Upaya Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Banquet di F&B Department Prime Park Hotel Pekanbaru, agar peneliti lebih fokus pada yang diteliti.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui Upaya apa saja yang dilakukan dalam Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Banquet di F&B Department Prime Park Hotel Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Banquet di F&B Department di Prime Park Hotel Pekanbaru
- c. Untuk mengetahui solusi apa saja yang digunakan untuk Meningkatkan Profesionalisme Karyawan Banquet di F&B Department di Prime Park Hotel Pekanbaru.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis  
Bagi penulis, penelitian ini bisa memberi wawasan serta pengetahuan yang lebih luas mengenai cara dalam meningkatkan profesionalisme karyawan pada F&B Department di Prime Park Hotel Pekanbaru, selain itu penelitian ini juga menjadi syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Ilmu Administrasi, Prodi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- b. Bagi Mahasiswa  
Penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi bagi setiap Mahasiswa/I yang membutuhkan informasi yang sesuai

dengan penelitian yang terkait khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik c. Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbang saran dalam upaya meningkatkan rasa profesionalisme di F&B Department oleh Banquet Supervisor di Prime Park Hotel Pekanbaru.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Peran**

Kata peran didapat dari sebutan pentas serta menggambarkan bagian yang tidak terpisahkan dari kelompok-kelompok warga. Bagi Wolfman (1992: 10) Maksud peran merupakan bagian yang kita mainkan pada tiap kondisi serta metode bertingkah laku buat menyesuaikan diri kita dengan kondisi. peran bagi Soerjono Soekanto (2002: 243), ialah peran menggambarkan pandangan energik peran (status), bila seorang melakukan hak serta kewajibannya cocok dengan tugasnya, hingga beliau melaksanakan sesuatu andil.

### **2.2 Hotel**

Hotel merupakan sesuatu industri yang di mengurus oleh pemiliknya dengan sediakan layanan makanan, minuman serta sarana kamar buat tidur terhadap banyak orang yang tengah melaksanakan perjalanan serta dapat membayar dengan jumlah yang umum serupa dengan layanan yang umum serupa dengan layanan yang diperoleh tanpa terdapatnya akad spesial, yang di arti dengan perjanjian semacam membeli benda yang diiringi dengan perundingani- perundingan lebih dahulu tentang ini diutarakan oleh Hotel Proprietors Act, 1956

### **2.3 Profesionalisme**

Profesionalisme merupakan kompetensi guna melakukan kewajiban

serta tugasnya dengan cara bagus dan betul serta juga komitmen dari para anggota dari salah satu jabatan yang berfungsi meningkatkan keahlian yang dimiliki seorang karyawan. Profesionalisme merupakan sifat- sifat (keahlian, keahlian, teknik penerapan suatu serta lain- lain) begitu juga yang sebenarnya terdapat pada ataupun dicoba oleh seseorang profesional dalam aspek pekerjaannya. Sebutan profesionalisme merujuk pada orang yang menghormati pekerjaannya serta kemandiriannya dalam melaksanakan pekerjaan itu (Sohib, 2015:59). Bagi Soedijarto( 1990: 57), mendeskripsikan profesionalisme selaku fitur atribut- atribut yang dibutuhkan untuk mendukung sesuatu tugas supaya cocok dengan standart kegiatan yang di idamkan. Ada pula menurut Siagin( 2009: 163), profesionalisme merupakan keandalan serta kemampuan dalam penerapan kewajiban alhasil terpenuhi dengan kualitas teratas saat yang pas, teliti, serta dengan langkah yang gampang dimengerti serta diiringi.

### **2.4.Karyawan**

Bagi Subri (dalam Manulang, 2002), Karyawan merupakan masyarakat dalam umur aktivitas (berumur 15- 64 tahun) ataupun jumlah semua masyarakat dalam sesuatu negeri yang memproduksi benda serta pelayanan apabila terdapat permohonan kepada tenaga mereka, dan apabila mereka ingin ikut serta dalam kegiatan itu. Sedangkan Menurut Sedarmayanti karyawan merupakan arti dari kata kemampuan yang memiliki arti selaku ciptaan seseorang pekerja ataupun karyawan. Sesuatu cara manajemen di mana hasil kegiatan wajib memiliki fakta jelas yang juga dapat diukur.

## 2.5 FnB Departement

Bagi Rachman Arief, Abd( 2005: 113) Food& Beverage ialah bagian yang bekerja ataupun mengerjakan, memproduksi serta menyuguhkan makanan dan minuman buat kebutuhan hotel, baik dalam kamar, restaurant, makanan karyawan serta sejenisnya. Sebaliknya menurut Soekresno serta Pendi( 1998: 4) Food& Beverage merupakan suatu aspek upaya yang merupakan bagian upaya semacam hotel yang bertanggung jawab kepada keperluan, karna dalam layanannya menyediakan makanan serta minuman dan dalam keperluan lain yang terpaut dari suatu hotel ataupun diatur dengan cara komersial.

## 2.6 Banquet

Banquet bersumber dari Bahasa Prancis ialah banch yang dalam Bahasa Inggris bench yang berarti kursi panjang. Dalam bagian restoran, banquet berarti sekumpulan orang yang terletak dalam sesuatu ruangan khusus (private room) yang bermaksud guna menikmati makanan serta minuman dalam bentuk memperingati perjamuan khusus dalam sesuatu tempat duduk khusus.

## 2.7 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.

## METODE PENELITIAN

### 3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana menurut Bogdan dan Tylor (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.

Menurut Rakhmat (1999:28) mengungkapkan penelitian kualitatif adalah dimana peneliti berupaya memaparkan situasi ataupun kondisi sebetulnya dengan metode mengambil informasi serta data di alun- alun serta menarangkan dalam wujud penjelasan tanpa ada hipotesis atau prediksi terlebih dahulu.

Pertimbangan dari penulis menggunakan metode penelitian jenis ini adalah karna metode ini mampu menjelaskan menjelaskan fenomena yang sesuai terjadi di lapangan dengan menggunakan wawancara secara langsung kepada pihak terlibat . setiap data yang didapat akan diolah dan dijabarkan secara jelas menggunakan Bahasa yang mudah dipahami bagi pembaca.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Prime park hotel Pekanbaru, di Jl. Jend. Sudirman No.3, RW.6, Simpang Tiga, Bukit Raya, Pekanbaru (28284) Tel:07617878222, Email : [reservation@primeparkhotel.com](mailto:reservation@primeparkhotel.com)

Penulis melakukan penelitian selama 3 bulan terakhir yaitu dari Februari 2022 hingga april 2022.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

#### 3.3.2 Data Primer

Menurut Umar (2005:56) data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan. Data primer dalam penelitian ini merupakan sebuah data yang didapatkan dari para informan yang mana melalui hasil wawancara dan observasi yang dilakukan terhadap pemberi informasi.

#### 4.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiono (2005:62) data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti, misalnya peneliti harus mencari sumber melalui orang lain atau dokumen lain. Data sekunder ini diartikan sebagai data yang diambil dari buku, internet, dokumentasi, dan data pendukung lainnya.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti harus secara langsung melakukan pengamatan di lokasi setempat untuk mendapatkan data sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penulis. Dalam melakukan pengamatan ini harus langsung terhadap objek agar lebih mudah dipahami kondisi bagaimana cara banquet supervisor meningkatkan profesionalisme pada setiap

karyawan di Prime park hotel Pekanbaru.

#### 3.5.2 Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara antara pihak-pihak yang terlibat untuk mendapatkan suatu informasi. Pihak-pihak disini harus seseorang yang berwenang dan mengetahui mengenai informasi yang kita butuhkan. Wawancara disini dilakukan dengan informasi mengenai bagaimana cara banquet supervisor dalam meningkatkan profesionalisme karyawan di prime park hotel Pekanbaru.

#### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengambil beberapa gambar saat wawancara berlangsung sebagai bukti bahwa telah di adakan wawancara dan observasi

### 3.6 Analisis Data Penelitian

Sesuai dengan metode penelitian yang penulis pilih, disini peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif, yaitu dimana analisis terhadap suatu data di peroleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti.

Seperti dikutip oleh Lexi J Meong (1993:3) yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif sebagai prosedur dasar penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data etnografi dalam kualitatif dilakukan secara interatif dan berlangsungnya secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas dalam analisis data menurut Miles dan Huberman (1984), yaitu:

1. Pengumpulan informasi
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Tahap akhir
5. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan

## **HASIL DAN PENELITIAN**

### **4.7 Pelaksanaan Tugas Banquet Oleh Tim Banquet**

#### **4.7.1 Cek Banquet information**

Banquet information merupakan salah satu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh setiap staf banquet. Dimana di dalam banquet information berisi tentang acara apa saja yang sedang berlangsung pada hari itu dan jumlah berapa pax acara di hari itu.

Dari sini penulis bisa menyimpulkan bahwa yang ada di setiap banquet information itu harus di double check kembali kepada pihak marketing dan juga kepada pembuat acara, karna disini pihak hotel merupakan penyedia layanan jasa jadi harus sesuai dengan apa yang di inginkan tamu dan jangan sampai ada miss communication antara 2 pihak.

#### **4.7.2 Set up Lay out**

Set Up layout disini harus sesuai dengan keinginan tamu. Di Prime Park sendiri untuk set up layout ada terdiri dari 5 jenis layout yang sering digunakan untuk layout di Prime Park kita biasanya menggunakan 5 layout, seperti U-Shape, double U-Shape, Classroom, round table, long table. Untuk layout disini kita menyesuaikan dengan keinginan tamu.

#### **4.7.3 Set Up Buffet**

Langkah selanjutnya yang di lakukan dalam pelaksanaan banquet adalah set up water goblet, bottle mineral water dan candy bowl. Untuk set up disini biasanya dilakukan H-1 sebelum acara. Namun terkadang karna

banyak nya event yang sedang berlangsung maka untuk set up buffet harus dilakukan pada malam hari sebelum acara.

Oleh karna itu disini penulis bisa mengambil kesimpulan bahwa set up buffet sering di lakukan pada malam hari sebelum pagi nya acara dimulai. Tetapi jika untuk event yang besar seperti 1000pax maka para petugas sudah di set up H-2 sebelum acara di mulai. Disini mengingat karna jumlah karyawan yang sedikit maka harus mempersiapkan jauh jauh hari sebelum acara dimulai. Selain itu juga karna banyaknya equipment yang kurang maka bisa dipersiapkan dengan meminjam dari hotel yang lain.

#### **4.7.4 Set Up Coffe Break**

Untuk Set Up Coffe Break disini di lakukan setelah semua Set Up Buffet selesai. Equipment yang dibutuhkan set up coffe break disini seperti gula, tea spoon, standing juice, tissue,placemat, tumbler. Langkah-langkah yang harus dilakukan saat Set Up Coffe Break adalah menyediakan semua equipment yang dibutuhkan.

### **4.8 Supervisor dalam meningkatkan Profesionalitas karyawan Banquet section di Hotel Prime Park Pekanbaru**

pemimpin disini harus mampu untuk membangun semua kemistri antara bawahan, teman sejabat, dan kepada atasan. Banyak hal yang bisa dilakukan untuk menjalin kemistri antara rekan kerja seperti mengadakan pertemuan di luar jam kerja hanya untuk sekedar makan bersama, atau datang ke tempat hiburan untuk melepas lelah.

#### **4.8.3 Peran dalam mengambil keputusan atau desicional role**

Peran dalam mengambil keputusan disini dimana pemimpin harus terlibat fisik maupun lisan dalam suatu

proses pembuatan strategi. Dalam hal ini seorang pemimpin atau Supervisor di Prime Park Hotel Pekanbaru ikut untuk menentukan apakah seseorang itu layak atau tidak untuk di perpanjang kontrak kerjanya. Untuk menentukan hal tersebut harus ada beberapa aspek yang dilihat seperti Umur, kejujuran, Fisik, body language dengan tamu, dan kecekatan dalam bekerja. Selain itu juga berperan dalam pengambilan keputusan untuk setiap permasalahan jika Asst. FBM nya tidak masuk maka supervisor nya lah yang menggantikan peran sebagai Ass. FBM

Seorang supervisor banquet di Prime Park hotel Pekanbaru itu memiliki banyak peran dalam menjalankan tugasnya, terlebih lagi untuk saat ini tugas nya bukan hanya menjadi seoprang supervisor tetapi juga harus merangkap untuk menjadi staf yang harus ikut turun tangan untuk melakukan pekerjaan seperti staf yang lainnya. Sehingga focus nya harus terbagi dua.

#### **4.9 Hambatan-Hambatan Pada Saat Supervisor Melaksanakan Tugasnya**

Pada saat Set Up Layout banyak kendala yang di hadapi oleh para staff banquet, salah satunya seperti perubahan jenis layout yang akan digunakan, hal ini biasanya terjadi karna adanya beberapa perubahan jumlah pax yang di butuhkan oleh panitia dari acara sehingga layout juga harus mengikuti jumlah pax yang di butuhkan.

hambatan yang sering terjadi di banquet itu adalah perubahan jenis layout yang secara tiba-tiba di hari H sehingga para staf harus menyesuaikan kembali ukuran dan jarak setipa meja dan kursi. Selain itu hambatan lain adalah kurangnya jumlah karyawan untuk banquet dan banyak mengandalkan siswa trainee dan siswa

casual jadi tenaga yang dikeluarkan juga sedikit.

Pada saat pelaksanaan acara di sini juga banyak kekurangan atau hambatan pada saat itu. Seperti AC yang terkadang tidak dingin, AC yang tiba-tiba bocor, terkadang juga equipment yang habis atau tidak mencukupi untuk jumlah pax, terkadang apa yang di BEO tidak sesuai dengan apa yang tamu harapkan. Selain itu juga terkadang listrik yang tiba-tiba mati, kemudian kurangnya barang-barang banquet seperti infocus, kemudian miss komunikasi antara sesama panitia

pada saat pelaksanaan acara tersebut banyak complaint mengenai AC yang tiba-tiba bocor, AC yang tidak dingin, kemudian BEO yang tidak sesuai dengan event yang berlangsung, kemudian kekurangan karyawan. Oleh karna itu sebaiknya setiap staf sebelum acara dimulai harus double check kembali seluruh pekerjaan yang telah dilakukan, disinilah Supervisor menjalankan tugasnya sebagai monitor yang memantau seluruh pekerjaan yang telah dikerjakan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran Banquet Supervisor dalam meningkatkan Profesionalisme Karyawan di Prime Park Hotel Pekanbaru, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Banquet Supervisor di Prime Park Hotel Pekanbaru memiliki 3 peran dalam menjalankan tugasnya, yaitu interpersonal role atau peran antar pribadi, kemudian informational role atau peran sebagai informasi, kemudian yang terakhir Descisional role atau peran untuk mengambil keputusan. Dalam menjalankan tugasnya sebagai leader disini banquet supervisor telah memenuhi fungsi dari peran itu sendiri.

Meskipun belum sepenuhnya maksimal dikarenakan minimnya karyawan sehingga harus membaaur dan ikut mengerjakan tugas dari staf itu sendiri. Untuk interpersonal role disini supervisor sendiri sudah menjalankan perannya seperti membangkitkan kemistri antarab atasan dan bawahan, baik untuk siswa trainee ataupun siswa casual. Sedangkan untuk information role disini supervisor biasanya selalu info kepada berbagai Department tentang segala sesuatu yang di butuhkan pada saat acara atau kekurangan apa saja yang di butuhkan. Sedangkan sebagai Descisional role disini supervisor melihat tentang bibit yang akan menjadi staf baru, untuk itu biasanya dilihat dari fisik dan kecekatan dalam bekerja, kemudian aspek lain yang dilihat yaitu dari kerapian dalam bekerja, apakah seseorang tersebut mampu menjaga kerapiannya di saat bekerja, karna itu merupakan salah satu aspek penting selain kekuatan fisik.

2. Dalam pelaksanaannya banquet yang ada di Prime Park Hotel Pekanbaru hampir telah memenuhi standar SOP. Namun ada beberapa yang tidak dijalankan seperti cek kabel atau sound system itu sekarang dijalankan oleh pihak engineering.

3. Untuk banquet sendiri banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya Sumber Daya Manusia sehingga banyak dari tim yang pekerjaan bercampur antara Handle Banquet dan juga harus Handle Restaurant. Selain itu juga banyak Equipment yang kurang seperti glassware, plate, dan sebagainya sehingga tim harus meminjam kepada rekan hotel yang lain. Selain kendala Equipment kendala lain yang dihadapi juga seperti layout ruangan, terkadang pada saat hari H layout bisa saja berubah dikarenakan misalnya ada penambahan atau pengurangan jumlah pax. Selain itu

kendala lain yang di hadapi juga seperti adanya miss komunikasi antara panitia terhadap sesama panitia yang membuat staf disini merasa kebingungan tentang event yang di adakan. Selain itu terkadang pada saat acara para staf juga tidak sempat untuk briefing dengan siswa trainee atau siswa casual, maka para staf harus kembali double check seluruh pekerjaan yang telah di lakukan oleh para siswa tersebut.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari beberapa kesimpulan tersebut, penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dari manajemen hotel untuk meningkatkan dan memperbaiki kinerja atau kualitas banquet yang ada di Prime Park Hotel Pekanbaru. berikut saran yang bisa diberikan penulis:

1. Sebaiknya pihak hotel menambah jumlah staf agar proses bekerja berjalan sesuai dengan SOP sehingga pekerjaan lebih efektif dan bisa focus terhadap masing-masing pekerjaannya dan sesuai dengan Department yang dijalankan. Karna ini akan sangat berpengaruh terhadap kualitas dan hasil akhir Dari suatu pekerjaan tersebut.

2. Diharapkan untuk bisa melakukan kerja sama tim yang lebih baik agar tidak terjadi miss komunikasi antara panitia dan staf banquet. Karna masalah tentang miss komunikasi diantara para staf sering terjadi sehingga pekerjaan jadi tidak teorganisasi dengan baik. Selain itu jika setiap tim kompak dan saling support maka pekerjaan akan jadi lebih gampang dan tidak terasa berat di lakukan sehingga pelayanan yang diberikan juga maksimal. Di harapkan juga kepada Supervisor banquet agar lebih bisa mengontrol emosi agar pekerjaan menjadi lebih menikmati pekerjaan

3. Diharapkan juga kepada pihak hotel untuk bisa menambah equipment agar tidak perlu meminjam ke rekan hotel yang lain sehingga pekerjaan jadi lebih mudah tanpa harus mengurus Administrasi untuk peminjaman barang. Karna untuk peminjaman barang sendiri kita juga harus melakukan Administrasi seperti surat, kemudian tambahan tenaga untuk jasa pengambilan barang tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bonita, n. (2016). peran dinas kebudayaan dan pariwisata dalam meningkatkan kunjungan wisatawan labuan cermin di kabupaten Berau
- Bartoo Dan Ruffino.2010. Hotel Supervison. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Bogdan dan Taylor. 1975. Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remadja Karya
- Drs. A.J. Muljadi, MM H.Andri Warman,BSc,Ssos,MM 2014 kepariwisataan dan perjalanan Jakarta
- Gusra, Rial. 2013. “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Semngat Kerja Karyawan Hotel Pangera Pekanbaru”. Skripsi Manajemen FEKON. Universitas Riau
- Hasibuan, Melayu SP, (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi), penerbit Bumi Aksara, jakarta
- Prof. Dr. I Gde Pitana, M, SC 2016. pengantar ilmu pariwisata, Yogyakarta
- Richard Komar 2014 Management Hotel
- Rahayu, s. a. (2020). Pelaksanaan pengoperasian banquet wedding di departemen food and beverage hotel grand central pekanbaru.
- Sukmana, D. M. 2017 Profesionalisme Houseman Dalam Penguasaan Alat Mesin Di Public Area Hotel Grand Central Pekanbaru
- Suwarsono 2010, Banquet Operation Kiat Jitu Mengelola Banquet
- Wijaya, F. L. 2020 Pelaksanaan Tanggung Jawab Banquet Captain Pada Departmen F&B Di Prime park hotel Pekanbaru
- Wahyuni, A. R. 2020 Peran Kepemimpinan Supervisor Pada Event Wedding 1000/Pax Di Banquet Section Hotel Royal Asnof Pekanbaru
- yusrizal, Firdaus. 2018. Pelaksanaan Tugas Order Taker Department Housekeeping Di Nagoya Mansion Hotel&Residence Batam
- rahayu, s. a. 2020. Pelaksanaan pengoperasian banquet wedding di departemen food and beverage hotel grand central pekanbaru.
- Hasibuan, Melayu SP, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi), penerbit Bumi Aksara, jakarta.

Suarsimi, A. (1993). *Prosedur Penelitian Pelayanan Praktek*. Rineka Cipta.

Sulitono, A. (2004). *manajemen pelayanan hotel*. CV. Alvebata.

wijaya, f. l. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi)*, penerbit Bumi Aksara, jakarta.

Jefri. (2021). *kinerja karyawan banquet section pada department food ang beverage service the zuri hotel pekanbaru*