

ANALISIS PENGELOLAAN PELAYANAN BANQUET DALAM PENYELENGGARAAN EVENT DI JAVA HERITAGE HOTEL

Arif Deni Solihin¹; Henry Yuliamir²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Semarang^{1,2}

Email : arif.22510113@student.stiepari.ac.id¹; henry.yuliamir@stiepari.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event di Java Heritage Hotel. Fokus penelitian meliputi pengelolaan pelayanan banquet, koordinasi kerja tim, kendala operasional, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan triangulasi data. Informan penelitian terdiri dari Banquet Manager, Banquet Supervisor, Staff Banquet, Sales Event Coordinator, serta tamu penyelenggara event yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan banquet di Java Heritage Hotel telah berjalan cukup baik melalui proses perencanaan event, briefing kerja, koordinasi antardepartemen, pelaksanaan pelayanan, serta evaluasi kegiatan setelah event selesai. Koordinasi kerja tim menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan banquet. Kendala yang ditemukan meliputi perubahan permintaan tamu secara mendadak, keterbatasan sumber daya manusia saat event besar, serta kendala teknis peralatan. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak hotel melakukan pelatihan pelayanan prima, evaluasi pelayanan, penerapan standar operasional prosedur (SOP), dan peningkatan komunikasi antardepartemen. Secara keseluruhan, pelayanan banquet di Java Heritage Hotel dinilai mampu memberikan pelayanan yang cukup baik dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan event dan meningkatkan kepuasan tamu.

Kata Kunci : Pelayanan Banquet; Event; Hospitality; Manajemen Pelayanan; Kepuasan Tamu

ABSTRACT

This study aims to analyze banquet service management in organizing events at Java Heritage Hotel. The research focuses on banquet service management, team coordination, operational obstacles, and efforts to improve service quality and guest satisfaction. This study used a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews, observation, documentation, and data triangulation. The research informants consisted of the Banquet Manager, Banquet Supervisor, Banquet Staff, Sales Event Coordinator, and event guests selected using purposive sampling techniques. The data analysis technique used the interactive model of Miles and Huberman, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that banquet service management at Java Heritage Hotel had been implemented quite well through event planning, work briefings, interdepartmental coordination, service implementation, and post-event evaluation. Team coordination became an important factor in supporting the smooth operation of banquet services. The obstacles found included sudden guest requests, limited human resources during large events, and technical equipment problems. To overcome these obstacles, the hotel conducted service excellence training, service evaluation, implementation of Standard Operating Procedures (SOP), and improved communication between departments. Overall, the banquet service at Java Heritage Hotel was considered capable of providing good service in supporting successful event organization and increasing guest satisfaction.

Keywords : Banquet Service; Event; Hospitality; Service Management; Guest Satisfaction

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan akomodasi, meeting, convention, exhibition, dan berbagai kegiatan event lainnya. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai pusat penyelenggaraan berbagai acara seperti seminar, wedding, gathering, meeting perusahaan, hingga kegiatan sosial lainnya. Dalam kondisi persaingan industri hospitality yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu dan mempertahankan citra hotel (Kotler and Keller 2018); (Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler 2018); (Ramayanti, Ariani, and Putra 2017). Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan event di hotel adalah bagian banquet.

Pelayanan banquet merupakan bentuk pelayanan makanan dan minuman yang disediakan hotel untuk kegiatan atau acara tertentu dengan jumlah tamu yang relatif besar dan telah direncanakan sebelumnya (Marsum 2016). Keberhasilan pelayanan banquet sangat dipengaruhi oleh koordinasi kerja tim, kesiapan operasional, komunikasi antardepartemen, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional (Tjiptono 2019); (Soekresno 2017); (Wijaya 2018). Pelayanan banquet yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendukung reputasi hotel.

Java Heritage Hotel merupakan salah satu hotel yang aktif menyelenggarakan berbagai event seperti meeting, wedding, dan kegiatan perusahaan. Tingginya aktivitas event di hotel tersebut menuntut pengelolaan pelayanan banquet yang efektif dan efisien agar pelaksanaan acara dapat berjalan sesuai harapan tamu. Dalam praktiknya, pengelolaan pelayanan banquet sering menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, perubahan permintaan tamu secara mendadak, kendala komunikasi antarbagian, serta kesiapan fasilitas dan peralatan saat event berlangsung. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu apabila tidak dikelola dengan baik (Lovelock and Wirtz 2017); (Sulastiyono 2019); (Bagyono 2018).

Selain itu, perkembangan industri event di sektor hospitality menuntut hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dan mempertahankan loyalitas pelanggan (Yuliamir et al. 2022). Menurut (Getz 2018) Keberhasilan penyelenggaraan event sangat dipengaruhi oleh kualitas manajemen pelayanan, koordinasi operasional, dan kemampuan hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu secara profesional. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat (Hermawan 2020) yang menyatakan bahwa pelayanan event dalam industri hospitality memerlukan perencanaan operasional yang matang serta kemampuan sumber daya

manusia yang kompeten. Oleh karena itu, bagian banquet memiliki tanggung jawab besar dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien selama event berlangsung.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan banquet memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu hotel. Penelitian (Pratama et al. 2023) menyatakan bahwa koordinasi kerja tim banquet menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional event hotel. Penelitian (Sari, P., & Nugroho, 2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan banquet yang baik dapat meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Selain itu, (Rahmawati 2023) menyebutkan bahwa kendala utama dalam operasional banquet meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan perubahan kebutuhan tamu secara mendadak saat event berlangsung.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi secara menyeluruh pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event di Java Heritage Hotel. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya menitikberatkan pada pengaruh kualitas pelayanan atau kepuasan tamu menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengintegrasikan analisis mengenai proses perencanaan event, koordinasi lintas departemen, penerapan standar operasional prosedur (SOP), kendala operasional, serta strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman para pelaku operasional hotel. Dengan demikian penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai praktik pengelolaan pelayanan banquet dalam industri hospitality.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai pengelolaan pelayanan banquet menjadi penting untuk dilakukan guna memahami bagaimana proses pelayanan banquet dilaksanakan dalam penyelenggaraan event di hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena mampu memberikan pemahaman secara mendalam mengenai aktivitas operasional, koordinasi kerja, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan banquet. Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti memperoleh informasi langsung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif dan sesuai dengan kondisi lapangan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event di Java Heritage Hotel. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi selama proses pelayanan banquet serta mengetahui upaya yang dilakukan pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen perhotelan, khususnya terkait pengelolaan pelayanan banquet dan operasional event di industri hospitality. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pelayanan hotel, manajemen event, dan kepuasan tamu.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak hotel sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan banquet, memperkuat koordinasi kerja antardepartemen, serta meningkatkan kepuasan tamu dalam penyelenggaraan event. Bagi praktisi hospitality, penelitian ini dapat menjadi gambaran mengenai pentingnya pengelolaan pelayanan banquet yang profesional untuk mendukung keberhasilan operasional hotel.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis bagi pihak manajemen hotel terkait peningkatan kualitas pelayanan banquet melalui pelatihan sumber daya manusia, optimalisasi komunikasi antardepartemen, peningkatan penerapan SOP, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Implikasi penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam menciptakan pelayanan event yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan tamu di industri perhotelan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN FOKUS STUDI

Tinjauan Pustaka

Pengertian Hotel

Hotel merupakan usaha jasa yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu. Menurut (Kotler 2016), hotel termasuk industri hospitality yang berorientasi pada pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam operasionalnya, hotel memiliki berbagai departemen yang saling mendukung untuk menciptakan pelayanan yang optimal kepada tamu, salah satunya adalah departemen banqueting.

Banquet menjadi bagian penting dalam hotel karena mampu memberikan kontribusi pendapatan yang besar melalui penyelenggaraan event seperti meeting, wedding, gathering, seminar, dan berbagai acara lainnya. Oleh karena itu, kualitas pengelolaan pelayanan banquet sangat menentukan keberhasilan suatu event serta citra hotel secara keseluruhan.

Pengertian Pelayanan Banquet

Pelayanan banquet merupakan pelayanan makanan dan minuman yang dilakukan untuk sejumlah tamu dalam suatu acara tertentu yang telah direncanakan sebelumnya. Menurut (Marsum 2016), banquet adalah pelayanan khusus yang diselenggarakan hotel untuk kegiatan resmi maupun nonresmi dengan sistem pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan tamu dan jenis acara.

Pelayanan banquet tidak hanya berfokus pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga meliputi pengaturan ruangan, koordinasi operasional, kesiapan fasilitas, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan profesional kepada tamu. Dalam

industri hospitality, pelayanan banquet menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan hotel karena berhubungan langsung dengan pengalaman tamu selama acara berlangsung.

Manajemen Pelayanan dalam Industri Hospitality

Manajemen pelayanan merupakan proses pengelolaan sumber daya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Menurut (Tjiptono 2019), kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional.

Dalam konteks pelayanan banquet, manajemen pelayanan mencakup:

1. Perencanaan event,
2. Pengorganisasian kerja tim,
3. Pelaksanaan pelayanan,
4. Pengawasan operasional,
5. Evaluasi pelayanan setelah event selesai.

Pengelolaan pelayanan yang baik memerlukan koordinasi antardepartemen seperti banquet, kitchen, housekeeping, engineering, dan sales event agar kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Event dalam Industri Perhotelan

Event merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu dengan melibatkan sejumlah peserta atau tamu. Menurut (Getz 2018), event dalam industri hospitality menjadi bagian penting dalam meningkatkan pendapatan hotel sekaligus memperkuat hubungan dengan pelanggan.

Penyelenggaraan event di hotel membutuhkan kesiapan operasional yang matang, terutama pada bagian banquet sebagai pelaksana utama pelayanan acara. Keberhasilan event dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, koordinasi kerja, kesiapan sumber daya manusia, fasilitas pendukung, serta kemampuan hotel dalam menangani kebutuhan tamu secara cepat dan tepat.

Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan membangun citra perusahaan.

Dalam pelayanan banquet, kepuasan tamu dapat dilihat dari:

1. Kualitas pelayanan staf,
2. Ketepatan waktu pelayanan,
3. Kebersihan dan kerapian area event,
4. Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan acara,

5. Kemampuan staf menangani keluhan tamu.

Semakin baik pelayanan banquet yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu terhadap penyelenggaraan event di hotel.

Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai pelayanan banquet telah banyak dilakukan dalam industri hospitality. Penelitian oleh (Pratama 2021) menunjukkan bahwa koordinasi kerja tim banquet memiliki pengaruh penting terhadap kelancaran penyelenggaraan event di hotel. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi antardepartemen menjadi faktor utama dalam mengurangi kesalahan operasional selama acara berlangsung.

Penelitian lain oleh (Sari and Nugroho 2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan banquet berpengaruh terhadap kepuasan tamu, terutama dalam aspek keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan kesiapan fasilitas acara. Selain itu, penelitian oleh (Rahmawati 2023) Menyatakan bahwa kendala utama dalam operasional banquet adalah keterbatasan sumber daya manusia dan perubahan permintaan tamu secara mendadak saat event berlangsung.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa pelayanan banquet memiliki peran penting dalam keberhasilan event di hotel. Namun, setiap hotel memiliki karakteristik operasional, sistem pelayanan, dan kendala yang berbeda, sehingga penelitian mengenai pengelolaan pelayanan banquet di Java Heritage Hotel masih relevan untuk dilakukan.

Fokus Studi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga tidak menggunakan pengujian hipotesis. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami secara mendalam mengenai pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event di Java Heritage Hotel.

Adapun fokus penelitian dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event di Java Heritage Hotel?
2. Bagaimana koordinasi kerja tim banquet dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan event?
3. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan pelayanan banquet saat event berlangsung?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan banquet dan kepuasan tamu?
5. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan banquet di Java Heritage Hotel?

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian,

baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada (Zulkarnaen, W., et al., 2020).

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event di Java Heritage Hotel. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih rinci terkait proses operasional, koordinasi kerja, kendala pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan banquet melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Menurut (Sugiyono 2022), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, dimana peneliti menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis dan faktual berdasarkan hasil penelitian.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pengelolaan pelayanan banquet di hotel. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian.

Adapun informan penelitian meliputi:

1. Banquet Manager,
2. Banquet Supervisor,
3. Staff Banquet,
4. Sales Event / Event Coordinator,
5. Tamu penyelenggara event,
6. HRD atau Operational Manager (jika diperlukan).

Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event di Java Heritage Hotel, yang meliputi:

1. Perencanaan pelayanan event,
2. Koordinasi kerja tim banquet,
3. Pelaksanaan pelayanan banquet,
4. Penerapan standar operasional prosedur (SOP),
5. Kendala operasional saat event berlangsung,
6. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Definisi Operasional Fokus Penelitian

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian tidak menggunakan variabel dan pengujian hipotesis secara statistik. Fokus penelitian dijelaskan melalui definisi operasional sebagai berikut (Tabel 1).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode berikut:

Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan penelitian untuk memperoleh informasi terkait pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event. Wawancara bersifat semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam sesuai kondisi lapangan.

Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan banquet saat event berlangsung, termasuk koordinasi kerja tim, proses pelayanan kepada tamu, kesiapan fasilitas, dan penerapan SOP pelayanan.

Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti:

1. Struktur organisasi banquet,
2. Standard Operating Procedure (SOP),
3. Banquet Event Order (BEO),
4. Jadwal event,
5. Foto kegiatan pelayanan banquet,
6. Dokumen evaluasi pelayanan.

Triangulasi Data

Untuk meningkatkan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen utama dalam pengumpulan data. Selain itu, peneliti juga menggunakan instrumen pendukung berupa:

1. Pedoman wawancara,
2. Lembar observasi,

3. Alat perekam suara,
4. Kamera dokumentasi,
5. Catatan lapangan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari:

Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilih, dirangkum, dan difokuskan sesuai kebutuhan penelitian.

Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, dan narasi agar mudah dipahami.

Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh sehingga dapat menjawab fokus penelitian.

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

1. Triangulasi sumber,
2. Triangulasi teknik,
3. Member check,
4. Perpanjangan pengamatan di lapangan.

Langkah tersebut dilakukan agar data yang diperoleh lebih valid, objektif, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Java Heritage Hotel dengan fokus pada pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data terkait operasional pelayanan banquet, koordinasi kerja tim, kendala pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

Data penelitian diperoleh dari beberapa informan yang terlibat langsung dalam operasional banquet hotel, yaitu Banquet Manager, Banquet Supervisor, Staff Banquet, Sales Event Coordinator, dan tamu penyelenggara event.

Karakteristik Informan Penelitian

Karakteristik informan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: Tabel 2.

Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling karena dianggap memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan banquet di hotel.

Hasil Penelitian

Pengelolaan Pelayanan Banquet dalam Penyelenggaraan Event

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengelolaan pelayanan banquet di Java Heritage Hotel dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Perencanaan event,
2. Koordinasi antar departemen,
3. Persiapan fasilitas dan peralatan,
4. Pelaksanaan pelayanan,
5. Evaluasi setelah event selesai.

Banquet Manager menjelaskan bahwa setiap event diawali dengan briefing untuk memastikan seluruh staf memahami tugas dan kebutuhan tamu. Selain itu, penggunaan Banquet Event Order (BEO) menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan pelayanan banquet.

Hasil observasi menunjukkan bahwa koordinasi antara bagian banquet, kitchen, housekeeping, dan engineering berjalan cukup baik sehingga pelayanan event dapat berlangsung secara terstruktur.

Interpretasi Temuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan banquet yang baik sangat dipengaruhi oleh komunikasi dan koordinasi kerja antar departemen. Semakin efektif koordinasi yang dilakukan, maka semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan pelayanan saat event berlangsung.

Koordinasi Kerja Tim Banquet

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi kerja tim dilakukan melalui:

1. Morning briefing,
2. Pembagian job desk,
3. Komunikasi melalui HT dan grup internal,
4. Evaluasi setelah event.

Banquet Supervisor menyatakan bahwa briefing sebelum event sangat penting untuk mengurangi miskomunikasi antar staf. Staff banquet juga menjelaskan bahwa kerja sama tim menjadi faktor utama dalam mempercepat pelayanan kepada tamu.

Temuan Penelitian

Beberapa bentuk koordinasi yang dilakukan meliputi:

1. Penyesuaian layout ruangan,
2. Persiapan buffet dan table setting,

3. Pengaturan jadwal pelayanan,
4. Penanganan permintaan khusus tamu.

Diskusi

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama (2021) yang menyatakan bahwa koordinasi kerja tim memiliki pengaruh besar terhadap kelancaran operasional banquet dalam penyelenggaraan event hotel.

Kendala dalam Pelayanan Banquet

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa kendala yang sering terjadi dalam penyelenggaraan event adalah:

1. Perubahan permintaan tamu secara mendadak,
2. Keterbatasan jumlah staf saat event besar,
3. Kendala teknis peralatan,
4. Keterlambatan komunikasi antar departemen.

Staf banquet menjelaskan bahwa perubahan jumlah tamu mendadak sering memengaruhi kesiapan pelayanan dan kebutuhan peralatan tambahan.

Selain itu, observasi menunjukkan bahwa saat event besar berlangsung, staf banquet harus bekerja lebih cepat untuk menjaga kualitas pelayanan tetap optimal.

Interpretasi Temuan

Kendala operasional banquet sebagian besar dipengaruhi oleh faktor teknis dan komunikasi. Oleh karena itu, kesiapan sumber daya manusia dan koordinasi menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan event.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Banquet

Pihak hotel melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan banquet, antara lain:

1. Pelatihan pelayanan prima bagi staf,
2. Evaluasi pelayanan setelah event,
3. Peningkatan komunikasi antar departemen,
4. Penerapan SOP pelayanan banquet,
5. Monitoring kepuasan tamu.

Banquet Manager menjelaskan bahwa evaluasi dilakukan secara rutin setelah event selesai untuk mengetahui kekurangan pelayanan dan memperbaiki kualitas pelayanan berikutnya.

Temuan Penelitian

Hasil wawancara dengan tamu menunjukkan bahwa pelayanan staf banquet dinilai ramah, cepat, dan cukup profesional dalam menangani kebutuhan acara.

Diskusi

Temuan ini mendukung teori Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara optimal.

Hasil Observasi Pelayanan Banquet

Berikut hasil observasi pelayanan banquet saat event berlangsung, Tabel 3.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan banquet di Java Heritage Hotel telah berjalan cukup efektif meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis saat event dengan jumlah tamu besar.

Statistik Deskriptif Hasil Penelitian

Walaupun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti melakukan interpretasi deskriptif berdasarkan hasil observasi dan wawancara lapangan (Tabel 4).

Interpretasi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan banquet di Java Heritage Hotel telah berjalan dengan cukup baik dalam mendukung penyelenggaraan event hotel.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan banquet memiliki peran penting dalam keberhasilan penyelenggaraan event di hotel. Faktor utama yang mendukung kualitas pelayanan banquet adalah koordinasi kerja tim, kesiapan staf, komunikasi antar departemen, dan penerapan SOP pelayanan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan banquet tidak hanya berfokus pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga mencakup kemampuan staf dalam memberikan pelayanan profesional dan menangani kebutuhan tamu secara cepat dan tepat.

Kendala yang ditemukan dalam penelitian meliputi perubahan permintaan tamu, keterbatasan sumber daya manusia, dan kendala teknis saat event berlangsung. Namun, pihak hotel telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala tersebut melalui evaluasi pelayanan, pelatihan staf, dan peningkatan koordinasi operasional.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan banquet memiliki hubungan erat dengan kepuasan tamu dan citra hotel dalam industri hospitality. Dengan pengelolaan pelayanan banquet yang baik, hotel dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan event sekaligus mempertahankan loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event di Java Heritage Hotel, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pelayanan banquet telah berjalan cukup baik dan terstruktur melalui proses perencanaan, koordinasi kerja

tim, pelaksanaan pelayanan, hingga evaluasi setelah event selesai. Pelayanan banquet memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan event serta meningkatkan kepuasan tamu hotel.

Koordinasi antar departemen seperti banquet, kitchen, housekeeping, engineering, dan sales event menjadi faktor utama dalam mendukung kelancaran operasional event. Briefing sebelum acara, pembagian tugas yang jelas, serta komunikasi antar staf membantu mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan operasional selama event berlangsung.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan pelayanan banquet, seperti perubahan permintaan tamu secara mendadak, keterbatasan sumber daya manusia saat event besar, dan kendala teknis peralatan. Namun demikian, pihak hotel telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala tersebut melalui pelatihan staf, evaluasi pelayanan, penerapan standar operasional prosedur (SOP), dan peningkatan koordinasi kerja tim.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan banquet di Java Heritage Hotel dinilai cukup baik berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terutama dalam aspek keramahan staf, ketepatan pelayanan, dan kemampuan menangani kebutuhan tamu selama event berlangsung.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat diterapkan oleh pihak hotel, yaitu:

1. Pihak hotel perlu meningkatkan pelatihan pelayanan prima (service excellence) bagi staf banquet agar kualitas pelayanan semakin profesional dan konsisten.
2. Hotel perlu memperkuat koordinasi antar departemen melalui briefing rutin dan evaluasi operasional untuk meminimalkan kesalahan komunikasi saat event berlangsung.
3. Penambahan jumlah tenaga kerja cadangan saat event besar perlu dipertimbangkan guna mengurangi beban kerja staf dan menjaga kualitas pelayanan.
4. Pihak manajemen hotel perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala berdasarkan masukan tamu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas penyelenggaraan event.
5. Optimalisasi penerapan SOP pelayanan banquet perlu terus dilakukan agar seluruh proses pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan pada satu hotel, yaitu Java Heritage Hotel, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh hotel berbintang lainnya.
2. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan terbatas sehingga data yang diperoleh bersifat mendalam tetapi belum mencerminkan keseluruhan kondisi industri hospitality.

3. Penelitian hanya berfokus pada pengelolaan pelayanan banquet dalam penyelenggaraan event dan belum membahas aspek keuangan, strategi pemasaran event, maupun pengaruh teknologi digital dalam operasional banquet.
4. Waktu penelitian yang terbatas menyebabkan peneliti tidak dapat mengamati seluruh jenis event yang diselenggarakan hotel dalam periode yang lebih panjang.

Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada beberapa hotel sekaligus agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan memiliki cakupan yang lebih luas.
2. Penelitian berikutnya dapat menggunakan metode kuantitatif atau mixed method untuk mengukur tingkat kepuasan tamu dan kualitas pelayanan banquet secara lebih terukur.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, strategi pemasaran event, digitalisasi pelayanan hotel, dan kinerja operasional banquet.
4. Penelitian berikutnya diharapkan dapat melakukan observasi dalam jangka waktu lebih panjang agar memperoleh data yang lebih lengkap mengenai pengelolaan pelayanan banquet pada berbagai jenis event.
5. Penelitian selanjutnya juga dapat membahas pengaruh teknologi digital dan sistem manajemen event terhadap efektivitas pelayanan banquet di industri hospitality.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2018. *Pariwisata Dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Getz, Donald. 2018. *Event Studies: Theory, Research and Policy for Planned Events*. Routledge.
- Hermawan, Hary. 2020. *Manajemen Event Dan Hospitality*. Deepublish.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2018. *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. 2017. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
- Marsum, W. A. 2016. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Andi Publisher.
- Pratama, I. Putu Yogi, Ida Bagus, Ketut Astina, and Agus Muriawan Putra. 2023. "Pengaruh Kinerja Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort." 7(1):406–17.
- Pratama, Rizky. 2021. "Analisis Koordinasi Kerja Banquet Dalam Penyelenggaraan Event Hotel." *Jurnal Hospitality Indonesia* 10(2):45–56.
- Rahmawati, Nisa. 2023. "Kendala Operasional Banquet Dalam Penyelenggaraan Event Hotel Berbintang." *Jurnal Pariwisata Nusantara* 5(3):67–75.
- Ramayanti, N. P. A., N. M. Ariani, and A. M. Putra. 2017. "Faktor Penentu Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Bali Garden Beach Resort Kuta." *Jurnal Kepariwisata Dan*
- Sari, P., & Nugroho, T. 2022. "Digitalisasi Dan Dampaknya Terhadap Keseimbangan Kerja-Hidup Karyawan Muda." *Jurnal Manajemen Digital*, 6(1), 79-94.
- Sari, Dewi, and Andi Nugroho. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Banquet Terhadap

- Kepuasan Tamu Hotel.” *Jurnal Manajemen Perhotelan* 8(1):33–42.
- Soekresno. 2017. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2019. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Wijaya, Andri. 2018. “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pekerja Di Hotel Maxone Di Kota Malang.” *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* 4(1):391.
- Yuliamir, Henry, Edy Priyanto, Eni Rahayu, Heru Yulianto, and Dyah Palupiningtyas. 2022. “Kepuasan Kerja Karyawan House Keeping Departemen Hotel Alexander Tegal : Ditinjau Dari Aspek Komunikasi, Budaya Organisasi Dan Insentif.” *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata* 5(1):1–10. doi: 10.23887/jmpp.v5i1.45279.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.
- Zulkarnaen, W., Fitriani, I., & Yuningsih, N. (2020). Pengembangan Supply Chain Management Dalam Pengelolaan Distribusi Logistik Pemilu Yang Lebih Tepat Jenis, Tepat Jumlah Dan Tepat Waktu Berbasis Human Resources Competency Development Di KPU Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 222-243. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss2.pp222-243>.

TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional Fokus Penelitian

Fokus Penelitian	Indikator
Pengelolaan pelayanan banquet	Perencanaan event, pengorganisasian pelayanan, pelaksanaan pelayanan, evaluasi pelayanan
Koordinasi kerja tim	Komunikasi antar departemen, pembagian tugas, kerja sama tim
Kendala pelayanan banquet	Keterbatasan SDM, perubahan permintaan tamu, kesiapan fasilitas
Peningkatan kualitas pelayanan	Pelatihan staf, penerapan SOP, evaluasi pelayanan
Kepuasan tamu	Ketepatan pelayanan, keramahan staf, kualitas fasilitas dan pelayanan

Tabel 2. Karakteristik Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan	Keterangan
1	Informan 1	Banquet Manager	Mengelola operasional banquet
2	Informan 2	Banquet Supervisor	Mengawasi pelayanan event
3	Informan 3	Staff Banquet	Pelaksana pelayanan banquet
4	Informan 4	Sales Event Coordinator	Koordinasi kebutuhan event
5	Informan 5	Tamu Event	Pengguna layanan banquet

Tabel 3. Hasil Observasi Pelayanan Banquet

Aspek Observasi	Hasil Pengamatan
Kesiapan staf	Baik
Ketepatan waktu pelayanan	Cukup baik
Keramahan staf	Sangat baik
Koordinasi kerja tim	Baik
Penanganan keluhan tamu	Baik
Kesiapan fasilitas	Baik

Tabel 4. Statistik Deskriptif Hasil Penelitian

Aspek Pelayanan	Interpretasi
Kualitas pelayanan staf	Baik
Komunikasi antar departemen	Baik
Kepuasan tamu	Baik
Penerapan SOP	Cukup efektif
Penanganan kendala	Cukup baik