

## **ANALISIS KOMUNIKASI ANTAR TIM *BANQUET* UNTUK MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL *MEETING* DI SHERATON BANDUNG HOTEL & TOWERS**

**Ilham Wahyu Safa'at**

<sup>1</sup>Politeknik Pajajaran ICB (Perhotelan, Bandung, Indonesia)

ilhamwahyusyafaat1@gmail.com<sup>1</sup>

### ***Abstract***

*Effective communication is a crucial factor in the success of hotel operations, especially within the banquet division which handles various events such as meetings. This research aims to analyze how communication among the banquet team at Sheraton Bandung Hotel & Towers takes place and its role in supporting the smooth operation of meetings. The research method used is qualitative with a descriptive approach, where data were collected through participatory observation, in-depth interviews, and documentation studies. The findings indicate that communication among the banquet team is established through several channels, both formal and informal, such as daily briefings, the use of instant messaging groups, and direct communication during duty. There are several communication barriers, such as a lack of detailed information from the sales team and miscommunication due to work pressure. This situation directly leads to a decline in operational efficiency, resulting in duplicate work, service delays, and increased stress and fatigue among the team*

**Keywords:** *Communication; Banquet Team; Operations; Meeting; Sheraton Bandung Hotel & Towers*

### **Abstrak**

Komunikasi yang efektif merupakan faktor krusial dalam keberhasilan operasional perhotelan, khususnya dalam divisi *banquet* yang menangani berbagai acara seperti *meeting*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi antar tim *banquet* di Sheraton Bandung Hotel & Towers berlangsung dan perannya dalam menunjang kelancaran operasional *meeting*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antar tim *banquet* terjalin melalui beberapa saluran, baik formal maupun informal, seperti *briefing* harian, penggunaan grup pesan instan, dan komunikasi langsung saat bertugas. Terdapat beberapa hambatan dalam komunikasi, seperti kurangnya detail informasi dari pihak *sales* dan miskomunikasi akibat tekanan kerja. Kondisi ini secara langsung berdampak pada menurunnya efisiensi operasional, menyebabkan *double work*, penundaan pelayanan, dan peningkatan stres serta kelelahan pada tim.

**Kata kunci :** *Komunikasi, Tim Banquet, Operasional Meeting, Sheraton Bandung Hotel & Towers*

**Corresponding author :** ilhamwahyusyafaat1@gmail.com<sup>1</sup>

## PENDAHULUAN

Dalam dunia Pariwisata, komunikasi merupakan pondasi utama dalam keberhasilan operasional suatu organisasi, terutama di industri perhotelan yang sangat mengandalkan koordinasi tim dan pelayanan prima. Seperti yang dinyatakan oleh Robbins dan Judge (2018) "Komunikasi adalah proses di mana satu orang atau lebih mentransmisikan pesan ke satu orang atau lebih penerima dengan maksud untuk mempengaruhi perilaku penerima." Sheraton Bandung Hotel & Towers, sebagai salah satu hotel terkemuka di Bandung, senantiasa berupaya menjaga standar operasional yang tinggi, khususnya dalam penyelenggaraan meeting dan event. Departemen Banquet memegang peranan krusial dalam memastikan kelancaran setiap acara, mulai dari persiapan hingga pelaksanaan. Namun, kompleksitas operasional dan dinamika tim di departemen Banquet seringkali menghadapi tantangan dalam hal efektivitas komunikasi antar tim.

Permasalahan komunikasi ini dapat bermanifestasi dalam beberapa bentuk. Pertama, minimnya koordinasi yang solid antar anggota tim *Banquet*, mulai dari *setup* ruangan, penyediaan makanan dan minuman, hingga penanganan permintaan khusus dari klien. Hal ini berpotensi menyebabkan kesalahan dalam persiapan, penundaan pelayanan, bahkan penurunan kepuasan pelanggan. Informasi yang tidak tersampaikan dengan jelas atau terhambatnya arus informasi antar bagian, seperti antara *chef*, server, dan teknisi, dapat berdampak langsung pada kelancaran operasional *meeting*. Sebagai contoh, perubahan mendadak pada layout ruangan atau jumlah peserta yang tidak terkomunikasikan dengan baik dapat menimbulkan kekacauan dan menghambat efisiensi kerja. Sebuah studi

oleh Gallup (2017) menemukan bahwa organisasi dengan komunikasi internal yang efektif memiliki tingkat *engagement* karyawan 4,5 kali lebih tinggi, yang pada gilirannya berkorelasi dengan produktivitas yang lebih baik.

Di sisi lain, industri perhotelan terus berkembang dengan peluang baru yang muncul, baik dari kebijakan pemerintah terkait pariwisata, peningkatan jumlah *event* perusahaan, maupun kerja sama dengan partner bisnis. Sheraton Bandung Hotel & Towers memiliki potensi besar untuk menangkap peluang ini dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam segmen *meeting* dan *event*.

Selain itu, seiring dengan pertumbuhan dan pengembangan organisasi, Sheraton Bandung Hotel & Towers mungkin mengalami penyesuaian pada struktur kerja atau fungsi manajemen. Perubahan ini, tanpa diikuti dengan strategi komunikasi yang adaptif dan efektif, dapat menciptakan ketidakpastian dan menghambat kolaborasi antar tim. Diperlukan komunikasi yang transparan dan terstruktur untuk memastikan setiap anggota tim memahami peran dan tanggung jawabnya dalam mencapai tujuan bersama.

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis bagaimana komunikasi berlangsung di antara anggota tim *Banquet* serta dampaknya terhadap kelancaran operasional *meeting* di Sheraton Bandung Hotel & Towers .

## KAJIAN PUSTAKA

### Pengertian Banquet

Menurut Kasavana dan Brooks (1998: 245) *banquet* didefinisikan sebagai "sebuah fungsi makan yang direncanakan dan diselenggarakan

untuk sekelompok orang pada waktu dan tempat tertentu, biasanya dengan menu yang sudah ditentukan sebelumnya." Secara lebih luas, departemen *Banquet* tidak hanya berfokus pada makanan dan minuman, tetapi juga mencakup:

1. Pengaturan Ruang: Penataan *ballroom* atau ruang *meeting* sesuai dengan kebutuhan acara dan *layout* yang diminta klien.
2. Penyediaan Peralatan: Menyiapkan peralatan *audio-visual*, panggung, pencahayaan, dan dekorasi.
3. Pelayanan Staf: Menyediakan tenaga pelayan (*server*), *usher*, dan staf pendukung lainnya.
4. Koordinasi Antar Departemen: Berperan sebagai pusat koordinasi antara klien dengan departemen lain seperti dapur (*kitchen*), *housekeeping*, *engineering*, dan *sales & marketing* untuk memastikan semua kebutuhan acara terpenuhi.

### Operasional Meeting dan Event di Industri Perhotelan

Kotler dan Keller (2016: 512) menjelaskan bahwa bisnis *meeting* dan *event* (sering disebut *MICE - Meeting, Incentive, Conference, and Exhibition*) merupakan segmen pasar yang sangat penting dan kompleks.

Operasional *meeting* melibatkan serangkaian tahapan yang kompleks dan membutuhkan sinergi antar departemen:

1. Fase Pra-Acara (Pre-Event): Meliputi komunikasi awal dengan klien, penyusunan proposal, penawaran harga, penandatanganan kontrak, dan *event order*. Komunikasi internal yang kuat diperlukan antara *sales*, *event manager*, dan departemen operasional (dapur, *F&B*

*service, engineering*) untuk memastikan semua detail tercatat dan dipahami.

2. Fase Pelaksanaan (On-Event): Ini adalah tahap paling krusial di mana semua elemen operasional (penataan ruangan, persiapan makanan, *audio-visual*, pelayanan) harus berjalan sesuai rencana. Di sinilah koordinasi dan komunikasi *real-time* antar tim *Banquet* menjadi sangat penting untuk mengatasi setiap situasi tak terduga.
3. Fase Pasca-Acara (Post-Event): Meliputi penagihan, pengumpulan umpan balik dari klien, dan evaluasi internal. Komunikasi internal yang transparan di fase ini membantu dalam mengidentifikasi area perbaikan dan meningkatkan kualitas *event* di masa mendatang.

### Komunikasi Organisasi dan Antar tim

Komunikasi merupakan proses fundamental dalam setiap organisasi. Robbins dan Judge (2018: 367) mendefinisikan komunikasi sebagai "transmisi makna dari satu orang ke orang lain." Dalam konteks organisasi, komunikasi adalah proses pertukaran pesan di antara individu, kelompok, atau tingkatan dalam struktur organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Saluran komunikasi dalam organisasi dapat berbentuk formal maupun informal. Komunikasi formal biasanya mengikuti struktur hierarki organisasi, seperti melalui memo, laporan, atau rapat resmi. Sementara itu, komunikasi informal terjadi di luar struktur formal, seperti gosip atau percakapan antar karyawan, yang juga dapat mempengaruhi dinamika kerja. Efektivitas komunikasi organisasi sangat bergantung pada kemampuan organisasi untuk mengelola kedua jenis saluran

ini agar informasi mengalir secara efisien dan akurat.

Tim merupakan sekumpulan individu yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam lingkungan organisasi yang dinamis, komunikasi tim menjadi sangat krusial. Katzenbach dan Smith (1993: 45) menyatakan bahwa "Tim adalah sejumlah kecil orang dengan keterampilan yang saling melengkapi yang berkomitmen pada tujuan bersama, tujuan kinerja, dan pendekatan yang mereka pegang secara timbal balik untuk akuntabilitas." Sesuai dengan teori kualitas layanan (*Service Quality Model*), 1988 dimana komunikasi adalah salah satu dimensi kunci yang memengaruhi persepsi kualitas seperti keandalan kinerja tim, responsivitas dan empati antar tim.

### Koordinasi dan Transparansi Informasi

Koordinasi adalah proses mengatur aktivitas berbagai bagian dalam suatu organisasi agar mereka bekerja secara harmonis menuju pencapaian tujuan bersama. Dalam komunikasi, koordinasi melibatkan sinkronisasi informasi dan tindakan di antara berbagai individu atau departemen. Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2000: 453) menjelaskan bahwa koordinasi adalah "proses pengintegrasian kegiatan-kegiatan dari unit-unit terpisah untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien." Dalam konteks operasional *meeting* di departemen *Banquet*, koordinasi sangat esensial. Setiap tahapan, mulai dari persiapan layout ruangan, penyiapan makanan dan minuman, hingga audio-visual, memerlukan koordinasi yang cermat antara tim *sales*, *event manager*, *chef*, *F&B service*, dan teknisi.

Bovens (2005: 459) dalam esainya tentang transparansi menyatakan bahwa "transparansi dalam konteks organisasi

adalah ketersediaan informasi yang cukup bagi pihak-pihak yang relevan untuk memahami proses dan keputusan internal." Transparansi Informasi merupakan titik penting dalam sebuah kebersihan *event*, sesuai dengan Teori Manajemen Perubahan, di mana komunikasi yang transparan dan konsisten adalah kunci untuk mengatasi resistensi dan memfasilitasi adopsi inovasi. Dalam konteks tim *Banquet*, transparansi informasi mencakup:

1. Berbagi *Event Order* dan Detail Klien: Semua informasi spesifik tentang *meeting*, termasuk permintaan khusus, jumlah peserta, *timeline*, dan preferensi lainnya, harus transparan bagi semua anggota tim yang terlibat.
2. Umpan Balik Klien: Hasil survei kepuasan atau keluhan klien harus dibagikan secara transparan untuk pembelajaran dan perbaikan.
3. Perubahan Kebijakan atau Prosedur: Setiap perubahan dalam operasional atau kebijakan departemen harus dikomunikasikan secara terbuka kepada semua anggota tim.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi antar tim *Banquet* dalam menunjang kelancaran operasional *meeting* di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui beberapa teknik untuk mendapatkan informasi yang komprehensif, diantaranya adalah:

1. Wawancara  
Peneliti akan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan

terbuka untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi narasumber

## 2. Observasi

Peneliti akan melakukan observasi di area kerja departemen *Banquet* selama operasional *meeting* berlangsung. Observasi ini bertujuan untuk melihat secara langsung:

1. Interaksi komunikasi antar anggota tim di lapangan.
2. Bagaimana informasi disampaikan dan diterima selama *event*.
3. Proses koordinasi yang terjadi secara *real-time*.
4. Identifikasi hambatan komunikasi yang terlihat dari perilaku atau proses kerja.

## 3. Studi Dokumentasi

Peneliti akan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen internal yang relevan dengan operasional *Banquet* dan komunikasi. Dokumen yang dapat diteliti meliputi: *Event Order* (EO) atau *Banquet Event Order* (BEO).

Dokumen-dokumen ini akan memberikan data sekunder yang memperkuat temuan dari wawancara dan observasi. Dengan penerapan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh data yang akurat, valid, dan komprehensif untuk menganalisis komunikasi antar tim *Banquet* di Sheraton Bandung Hotel & Towers serta perannya dalam menunjang kelancaran operasional *meeting*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Observasi

Tim *Banquet* di Sheraton Bandung Hotel & Towers telah mengambil langkah proaktif dalam memfasilitasi komunikasi dengan memanfaatkan teknologi. Salah

satunya group chat *Banquet Operasional* yang terdiri dari *Asst, Banquet manager, Banquet supervisor, Daily worker banquet* dan *internship banquet*.

Selain itu, Ada group chat khusus *event*. Group chat khusus tersebut didedikasikan untuk setiap *event* yang sedang berjalan. Grup ini dirancang untuk menjadi pusat informasi, mengintegrasikan berbagai unsur penting yang terlibat dalam operasional *meeting* dan *event*. Di dalamnya tidak hanya ada tim *Banquet*, tetapi juga tim *Sales, Loss Prevention* (keamanan), *Engineering* (teknisi), dan berbagai unsur terkait lainnya. Kehadiran berbagai departemen ini ditujukan untuk memastikan aliran informasi yang komprehensif dan respons yang cepat terhadap setiap kebutuhan *event*.

Namun, implementasi grup chat ini menghadapi beberapa kendala signifikan yang menghambat efektivitasnya:

1. Tidak semua anggota tim yang terlibat langsung masuk dalam grup chat tersebut. Salah satu permasalahan utamanya adalah Tim *internship* yang *incharge* di *Banquet* tidak masuk grup chat tersebut dikarenakan hanya staff tertentu yang dapat masuk ke *group chat* tersebut. Peran tim *internship* ini seringkali krusial di lapangan, terlibat langsung dalam penyiapan dan pelayanan. Akibatnya, Seringkali informasi penting terkait perubahan mendadak, permintaan klien, atau koordinasi teknis beberapa kali terlewatkan, yang bisa berujung pada miskomunikasi, penundaan, atau bahkan kesalahan dalam eksekusi operasional.
2. Jarang dilakukannya briefing khusus sebelum dan sesudah *event* di *banquet* karena tidak adanya *Banquet Manager*. *Briefing* adalah ritual penting dalam operasional *Banquet* yang berfungsi

sebagai forum utama untuk menyelaraskan pemahaman seluruh tim mengenai detail *event* hari itu, pembagian tugas, dan antisipasi masalah. Ketiadaan *Banquet Manager* secara konsisten menghambat pelaksanaan *briefing* ini. Karena salah satu tugas utama yang penting dari seorang *Banquet Manager* adalah melakukan pengarah informasi sebelum dan sesudah *event* yang kemudian informasi tersebut disempurnakan oleh *Asst. Banquet manager* dan *Banquet supervisor*. Tanpa *briefing* yang terstruktur, anggota tim, terutama yang baru seperti anak internship atau staf harian, mungkin tidak mendapatkan gambaran menyeluruh tentang tujuan *event*, ekspektasi klien, atau perubahan terbaru. Informasi yang hanya mengandalkan grup chat seringkali tidak cukup untuk membangun pemahaman yang seragam dan mendalam, terutama karena sifat chat yang cenderung cepat dan bisa terlewat, Namun penyampaian informasi umum dan spesifik tetap diberikan secara sistematis oleh dan *Banquet Supervisor*.

Kedua kendala ini secara kolektif melemahkan sistem komunikasi internal tim *Banquet*. Meskipun ada upaya untuk memanfaatkan teknologi, celah informasi yang muncul akibat absennya beberapa anggota kunci dari grup chat dan jarang dilakukannya *briefing* sebelum dan sesudah *event* secara berkala, karena ketiadaan manajer dapat menyebabkan kurangnya koordinasi, penurunan transparansi informasi, dan pada akhirnya berdampak negatif pada efisiensi operasional *meeting* di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Hal ini juga membatasi kemampuan tim untuk secara proaktif menyesuaikan diri dengan situasi dan

memanfaatkan peluang untuk meningkatkan kualitas layanan.

### Hasil Wawancara

Wawancara dengan berbagai anggota tim *Banquet* di Sheraton Bandung Hotel & Towers mengungkapkan beragam pandangan mengenai efektivitas penyampaian informasi, frekuensi miskomunikasi, serta kendala yang dihadapi dalam memperoleh data yang lengkap dan akurat. Seringkali, ditemui kendala signifikan yang memengaruhi kelancaran operasional:

1. Anggota tim *Banquet* tidak membaca informasi update di grup chat yang mengakibatkan salah persepsi. Meskipun grup chat menjadi platform utama untuk distribusi informasi *real-time*, banyak anggota tim mengakui bahwa mereka tidak selalu membaca setiap pesan, terutama saat sibuk atau jika grup tersebut terlalu aktif. "Kadang grup chat itu rame banget, jadi pesan penting suka ketumpuk," ujar seorang server. Akibatnya, informasi krusial seperti perubahan *layout* ruangan mendadak, *set up* permintaan khusus klien, atau penyesuaian jadwal bisa terlewat atau disalah pahami. Misalnya, ada kasus di mana tim setup sudah menata meja sesuai *layout* lama karena tidak melihat *update* terbaru, yang kemudian harus dibongkar ulang, membuang waktu dan tenaga. Ini secara langsung memengaruhi efisiensi dan dapat menimbulkan frustrasi di antara anggota tim.
2. Anggota tim *Banquet* lupa over handle terhadap shift selanjutnya yang mengakibatkan miskomunikasi. Proses serah terima (*handling over*) antar *shift* adalah momen krusial untuk memastikan kontinuitas operasional. Namun,

seringkali terjadi kelalaian dalam menyampaikan informasi detail kepada shift berikutnya. "Pernah kejadian, request khusus dari PIC ( Person in charge) untuk *coffee break* di malam hari tidak disampaikan ke *shift* siang. Akibatnya, tim *shift* siang tidak tahu dan *coffee breaknya* terlambat disajikan," kenang seorang Tim *Banquet*. Kelupaan ini seringkali berkaitan dengan detail-detail kecil namun penting, seperti sisa tugas yang belum selesai, masalah teknis yang perlu ditindaklanjuti, atau *feedback* dari PIC yang harus ditindaklanjuti. Minimnya *over handle* yang komprehensif ini secara langsung menciptakan miskomunikasi dan menghambat kelancaran operasional, karena tim *shift* selanjutnya harus mencari tahu ulang atau bahkan mengulangi pekerjaan yang sudah dilakukan.

Kedua kendala ini menunjukkan bahwa meskipun ada sarana komunikasi (grup chat) dan proses baku (serah terima shift), implementasi dan disiplin dalam penggunaannya masih menjadi tantangan. Kurangnya perhatian terhadap *update* digital dan *handling over* yang tidak efektif secara signifikan terutama saat leader *banquet* sedang libur atau cuti, berkontribusi pada miskomunikasi, penundaan operasional, dan berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan oleh tim *Banquet* di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

### Hasil Dokumentasi

Dokumentasi memegang peranan krusial dalam komunikasi tim *Banquet*, terutama dalam konteks operasional *meeting* yang kompleks. Di Sheraton Bandung Hotel & Towers, penggunaan *Banquet Event Order* (BEO) sangat membantu tim *Banquet* untuk

persiapan dan pelaksanaan *event*. BEO berfungsi sebagai panduan utama, sebuah dokumen komprehensif yang menjadi "kitab suci" bagi semua departemen terkait.

Di dalam dokumen BEO, tercakup seluruh informasi esensial mengenai *event*, seperti:

1. Jumlah partisipan: Detail ini penting untuk persiapan makanan, minuman, jumlah *setting* kursi, hingga alokasi staf.
2. Jenis layout ruangan: Informasi ini memandu setup team dalam menata meja dan kursi sesuai permintaan klien, misalnya *theater style, classroom*, atau *U-shape*.
3. Waktu event: Detail mengenai jadwal *loading in, setup, start event, coffee break*, makan siang/malam, hingga *teardown* sangat vital untuk sinkronisasi seluruh tim.
4. Kebutuhan teknis: Termasuk detail mengenai *sound system, proyektor, lighting, mikrofon*, hingga koneksi internet yang diperlukan.
5. Permintaan khusus klien: Informasi mengenai alergi makanan, preferensi dekorasi, atau kebutuhan tambahan lainnya yang bersifat unik.

Namun, yang membuat BEO semakin efektif adalah kemampuannya sebagai media komunikasi lintas departemen. Dokumen ini tidak hanya memberikan informasi kepada tim *Banquet* saja, tetapi juga terdistribusi dan menjadi rujukan penting bagi departemen lain yang terlibat langsung dalam kesuksesan *event*. Misalnya:

1. Departemen Housekeeping: Mereka membutuhkan informasi mengenai layout ruangan untuk mempersiapkan kebersihan sebelum dan sesudah *event*, serta penempatan fasilitas seperti tong sampah atau tisu.
2. Departemen Loss Prevention (Keamanan): BEO memberikan detail

jumlah partisipan, jadwal, dan *layout* yang membantu mereka merencanakan penempatan personel keamanan, jalur evakuasi, atau pengawasan barang-barang berharga klien.

- Departemen Engineering/Audio Visual: Informasi mengenai kebutuhan teknis seperti jenis proyektor, *sound system*, *lighting*, dan lokasi *power outlet* di BEO sangat vital bagi mereka untuk mempersiapkan peralatan dan memastikan semua berfungsi dengan baik sebelum *event* dimulai.

dokumen tersebut sebagai sumber informasi utama. Jika tantangan dalam pemahaman dan akses ini tidak diatasi, potensi miskomunikasi dan kesalahan operasional akan tetap tinggi, menghambat kelancaran operasional *meeting* di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

### Pembahasan Data Identifikasi Pola Komunikasi

Berdasarkan data yang disajikan, pola komunikasi dominan di tim *Banquet Sheraton Bandung Hotel & Towers* cenderung bersifat campuran, dengan ketergantungan tinggi pada komunikasi digital informal (grup chat) dan komunikasi lisan yang bervariasi efektivitasnya. *Briefing* formal memang ada, namun frekuensi dan konsistensinya terhambat oleh ketiadaan *Banquet Manager*. Hal ini menciptakan arus informasi yang tidak merata, di mana beberapa anggota tim (misalnya anak internship yang tidak masuk grup chat) atau shift selanjutnya tidak mendapatkan informasi yang sama lengkapnya. Meskipun BEO berfungsi sebagai dokumen utama, keterlambatan *update* dan kurangnya kedisiplinan membaca secara menyeluruh membuatnya kurang optimal sebagai sumber informasi tunggal. Pola ini mencerminkan struktur komunikasi yang belum sepenuhnya terintegrasi dan bergantung pada inisiatif personal ketimbang sistem yang kokoh.

### Analisis Miskomunikasi

Miskomunikasi di tim *Banquet Sheraton Bandung Hotel & Towers* sebagian besar diakibatkan oleh celah dalam aliran informasi dan kurangnya pemahaman bersama. Data wawancara dan observasi menunjukkan bahwa miskomunikasi sering terjadi karena anggota tim tidak membaca *update* di grup chat, menyebabkan salah persepsi terkait

Date	Time	Room	Event Name	Type	Post	PROJ	OTD	SET	SETUP
Tuesday, April 15 <sup>th</sup> 2025	9:00 AM - 3:00 PM	Saragossa 2	Cooking Class Knowledge	Workshop	Y	35	35	35	Theatre
Tuesday, April 15 <sup>th</sup> 2025	9:00 AM - 3:00 PM	Saragossa Foyer	Cooking Class Practice	Workshop	Y	35	35	35	Existing
Tuesday, April 15 <sup>th</sup> 2025	9:00 AM - 9:30 AM	Saragossa 2	AM Coffee Break	AM Coffee Break	Y	35	35	35	Plating
Tuesday, April 15 <sup>th</sup> 2025	12:00 PM - 1:00 PM	Saragossa Foyer	Lunch	Lunch	Y	35	35	35	Display

Gambar 1. *Banquet Event Order*  
Sumber : Hasil dokumentasi penulis, 2025

Efektivitas BEO sangat bergantung pada keakuratan, kelengkapan, dan ketepatan waktu dalam pembaharuan informasi di dalamnya, serta kedisiplinan dan kemampuan seluruh tim untuk merujuk dan memahami

perubahan *layout* atau *request* khusus. Ini diperparah dengan kelalaian dalam proses *handling over* antar *shift*, di mana informasi krusial mengenai tugas yang belum selesai atau *feedback* klien terlewatkan. Ketiadaan *morning briefing* yang komprehensif, terutama yang membahas spesifikasi detail dari PIC, juga menjadi akar masalah. Hal ini selaras dengan konsep "noise" dalam model komunikasi, di mana gangguan (baik karena volume pesan, kurangnya perhatian, atau tidak adanya *reinforcement* lisan) menghambat penerimaan pesan yang akurat, menyebabkan kesenjangan informasi di antara pihak-pihak yang seharusnya terkoordinasi.

### Dampak pada Efisiensi Operasional

Hambatan komunikasi ini berdampak langsung pada menurunnya efisiensi operasional *meeting*. Contoh kasus seperti penambahan meja IBM dadakan yang menghambat *setup* dan membuat ruangan sempit, atau buah *coffee break* yang terlambat disajikan karena permintaan mendadak di *Lily Meeting Room*, menunjukkan konsekuensi nyata. Ketiadaan *Banquet Manager* untuk *morning briefing* menyebabkan pemahaman detail yang tidak seragam, berujung pada kesalahan penyiapan, penundaan pelayanan, dan *double work*. Waktu yang seharusnya digunakan untuk persiapan *event* berikutnya atau tugas lain menjadi terbuang, menyebabkan waktu kinerja tim lebih lama dan menciptakan stres serta kelelahan pada anggota tim. Efektivitas kerja tim terhambat karena setiap anggota tidak memiliki pemahaman yang seragam dan terkini mengenai setiap detail *meeting*, yang sangat penting dalam operasional yang berpacu dengan waktu.

Temuan ini dapat dibandingkan dengan

Teori Aliran Informasi (*Information Flow Theory*) dalam komunikasi organisasi. Teori ini menekankan pentingnya bagaimana informasi bergerak dalam suatu organisasi. Di sini, aliran informasi terhambat baik secara horizontal (antar anggota tim *Banquet* pada level yang sama, atau antar tim operasional yang berbeda) maupun vertikal (dari manajemen ke staf lapangan, atau sebaliknya). Kurangnya mekanisme *feedback* yang efektif dari lapangan ke manajemen juga menunjukkan kelemahan dalam *upward communication*. Selain itu, kondisi ini juga relevan dengan Teori Koordinasi Organisasi, di mana komunikasi adalah elemen kunci untuk mengintegrasikan kegiatan individu dan sub-unit demi mencapai tujuan bersama. Ketidakefektifan komunikasi menyebabkan koordinasi yang longgar, menghasilkan inefisiensi dan inkonsistensi dalam operasional *Banquet*.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis komunikasi antar tim *Banquet* di Sheraton Bandung Hotel & Towers dalam menunjang kelancaran operasional *meeting* yang telah diuraikan pada Bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem komunikasi internal tim *Banquet* di Sheraton Bandung Hotel & Towers, khususnya terkait koordinasi dan transparansi informasi, belum optimal dalam menunjang kelancaran operasional *meeting*. Hal ini terlihat dari masih adanya celah informasi akibat anggota tim, terutama anak *internship*, yang tidak masuk grup *chat event*, serta jarang dilakukannya *morning briefing* yang komprehensif oleh *Banquet Manager* untuk membahas detail spesifik dan *request* dari PIC. Akibatnya, sering terjadi miskomunikasi, salah persepsi terkait perubahan *layout* atau *request* khusus, kelalaian *handling over* antar *shift*, dan

keterlambatan respons terhadap kebutuhan mendadak klien. Kondisi ini secara langsung berdampak pada menurunnya efisiensi operasional, menyebabkan *double work*, penundaan pelayanan, dan peningkatan stres serta kelelahan pada tim.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bovens, M. (2005). Public Accountability. Dalam E. Ferlie, L. E. Lynn, Jr., & C. Pollitt (Eds.), *The Oxford Handbook of Public Management* (hlm. 447–468). Oxford University Press.
- Gallup. (2017). *State of the American Workplace*. Washington, DC: Gallup Press.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (1998). *Managing Front Office Operations* (5th ed.). Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2000). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (10th ed.). Irwin/McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The Wisdom of Teams: Creating the High-Performance Organization*. Boston: Harvard Business School Press.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.