

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

PERANAN BANQUET DALAM MENDUKUNG OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE DI UTC DAGO HOTEL BANDUNG

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²
syahlevie506@gmail.com¹, ayulia.nirwani@poljan.ac.id²
Perhotelan, Politeknik Pajajaran Bandung^{1,2}

Abstrak

Banquet merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas untuk menangani kegiatan-kegiatan, dalam pelayanannya di *Food and Beverage Department* secara umum dibagi menjadi dua yaitu, *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and beverage Service* dibagi menjadi beberapa outlet, salah satunya adalah *Banquet Outlet*. Istilah *Banquet* adalah pelayanan suatu acara yang sudah dipesan dan direncanakan sebelumnya melingkupi pelayanan makanan dan minuman, ruangan dan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam waktu tertentu. Yaitu meliputi acara Meeting, konferensi dan lain-lain (MICE) Dalam pelayanan *Banquet* sangat berperan penting karena melayani tamu dalam jumlah yang banyak dalam waktu yang bersamaan. Peranan *Banquet Section* dalam mendukung operasional *Food and Beverage Department* di *UTC Dago Hotel Bandung* yaitu sebagai sumber pendapatan Hotel, meningkatkan reputasi Hotel, dan menambah kepuasan tamu dari segi pelayanan. Selanjutnya upaya-upaya meningkatkan pelayanan *Banquet Section* di *UTC Dago Hotel Bandung* dengan cara meningkatkan mutu pelayanan, produk yang bermutu, kebersihan tempat dan peralatan, dan suasana yang menyenangkan. Adapun masalah yang dihadapi *Banquet Section* dalam operasional yaitu bertambahnya tamu atau peserta, equipment dan extra service.

Kata Kunci: Hotel, Food and Beverage Service, Banquet Section

Abstrac

Banquet is a part of the Food and Beverage Department which is tasked with handling activities .The services in the Food and Beverage Department are generally divided into two, namely, Food and Beverage Service and Food and Beverage Product. Food and beverage Service is divided into several sections, one of which is the Banquet Section. The term Banquet is the service of an event that has been ordered and planned in advance, including food and drink services, space and complete equipment needed at a certain time. This includes meetings, conferences and other events (MICE). Banquet services play a very important role because they serve a large number of guests at the same time. The role of the Banquet Section in supporting the operations of the Food and Beverage Department at UTC Dago Hotel Bandung is as a source of income Hotel, improve the hotel's reputation, and increase guest satisfaction in terms of service. Furthermore, efforts are made to improve Banquet Section services at UTC Dago Hotel Bandung by improving service quality, quality products, cleanliness of premises and equipment, and a pleasant atmosphere. The problems faced by the Banquet Section in operations are the increase in guests or participants, equipment and extra services.

Keywords: Hotel, Food and Beverage Service, Banquet Section

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

PENDAHULUAN

Indonesia sudah sejak dahulu sangat dikenal dengan dunia pariwisatanya, keragaman budaya, suku, adat istiadat, dan bahasa, yang menjadikan Indonesia menjadi salah satu tujuan wisatawan. Dan salah satu tujuan yang paling favorit dari para wisatawan mancanegara maupun Local yang sudah terkenal adalah kota Bandung. Kota Bandung memiliki banyak tempat Tujuan wisata dan kuliner yang Favorit disamping alamnya yang indah dan penduduknya yang ramah. Maka tidak heran industri pariwisata di Bandung kian berkembang.

Industri pariwisata di kota Bandung kini kian mempunyai prospek yang sangat cerah. Kota Bandung adalah salah satu kota di Indonesia yang menunjukkan potensi yang sangat besar bagi perkembangan pariwisata. Sejalan pertumbuhan pariwisata dan arus wisatawan mancanegara maupun Local tahun demi tahun kian bertambah, sebagai salah satu penunjang hal tersebut usaha akomodasi sangat dibutuhkan kehadirannya.

Dengan seiring banyaknya wisatawan mancanegara maupun Local yang berlibur ke Bandung, maka akomodasi yang diperlukan untuk menunjang kenyamanan dan keamanan wisatawan dalam berlibur semakin bertambah pula, maka berdirilah akomodasi - akomodasi penunjang tersebut. Akomodasi tersebut berupa: Hotel, penginapan, Tour&travel, serta akomodasi lainnya yang kepemilikannya

baik dipegang oleh pemerintah maupun swasta.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makanan dan minuman. Dalam pelayanannya di Hotel food and beverage department secara umum dapat dibagi menjadi dua yaitu, food and beverage product dan food and beverage service. *Food and beverage product* bertugas untuk mengelola makanan dan minuman sedangkan food and beverage service bertugas untuk menjual dan menyajikan makanan yang telah siap dikelola oleh bagian product. food and beverage service di hotel umumnya di bagi menjadi beberapa section lagi, antara lain salah satunya adalah Banquet section.

Dalam usaha hotel istilah Banquet adalah pelayanan suatu acara yang sudah dipesan dan direncanakan sebelumnya melingkupi pelayanan makanan dan minuman, ruangan dan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam waktu tertentu. Yaitu meliputi acara Meeting, jamuan makan malam, konferensi, pesta pernikahan, dan lain-lain. Dalam pelayanan tamu di hotel, Banquet memiliki peranan yang penting, karena melayani tamu dalam jumlah yang banyak dalam waktu yang bersamaan dan peraturan pelayanan masih tetap berlaku sebagaimana dalam pelayanan, hanya saja pramusaji jarang terlibat percakapan dengan para tamu.

adalah salah satu bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tapi mengatur dan

LANDASAN TEORI

Banquet Menurut Para Ahli

1. Heru Riyadi (2015:180), Banquet

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara.

2. Mertayasa (2012:3) Banquet adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (special event) setelah terjadi kesepakatan bersama. Kegiatan ini bisa terjadi di dalam hotel maupun di luar hotel.

Pada dasarnya Banquet memiliki peralatan, perlengkapan dan tata saji yang tidak jauh berbeda dengan restaurant. Beberapa hal yang membedakan adalah banquet tidak tersedia secara permanen seperti restoran melainkan hanya diselenggarakan ketika ada pihak yang memesan atau ada event tertentu saja.

Struktur Organisasi Banquet dan Tugasnya.

Pada department banquet terdapat

❖ **Banquet Manager**

- Bertanggung jawab Atas semua kelancaran operasional dalam banquet department
- Melakukan koordinasi dengan department lain seperti steward, kitchen, bar, housekeeper, dll
- Menangani berbagai macam administrasi (perjanjian, pemesanan, penjadwalan)

- Mengawasi dan membantu bawahan dalam bekerja
- Melatih dan memberikan pengarahan kepada karyawan
- Membuat table plan, dll

❖ **Banquet Secretary**

- Membantu banquet manager dan bertanggung jawab terhadap surat menyurat, menerima dan membalasnya
- Menerima pesanan acara banquet apabila banquet manager tidak ada ditempat
- Untuk acara-acara tertentu biasanya sekretaris harus datang yaitu sebagai penerima tamu

❖ **Banquet Supervisor**

- Bertanggung jawab kepada banquet manager atas kelancaran operasional banquet
- Memberikan briefing, mengawasi dan menuntun atau memberi petunjuk kepada semua crew banquet operation
- Membuat laporan setelah kegiatan selesai
- Berkoordinasi dengan bawahan dalam menjalankan event
- Menangani tamu yang datang atau bermasalah
- Memberikan pengarahan dan membuat penjadwalan

❖ **Banquet Captain**

- Mengkoordinir pekerjaan mulai dari persiapan hingga selesai
- Melakukan taking order
- Menyuguhkan guest bill atau tagihan

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

❖ Banquet Waiter/Waitress

- Melakukan pelayanan terhadap tamu yang datang
- Melakukan persiapan matang dalam setiap event
- Membersihkan peralatan dan perlengkapan
- Mengatur meja dan kursi
- Melakukan table set-up

Jenis pelayanan banquet biasanya akan dilaksanakan dalam 2 macam pilihan yaitu Table Service dan Buffet Service. Jadi pilihan tersebut akan disepakati bersama antara kedua pihak, yaitu tamu dengan pihak hotel sebagai penyelenggara acara.

Table Service

Untuk sistem pelayanan Table Service ini akan dibagi lagi menjadi beberapa cara penyajian dan prosedur yang akan dilakukan, ada American, Russian, French atau English Service.

❖ *American Service*

American Service adalah cara menghidangkan makanan ala orang amerika dimana semua jenis makanan akan disiapkan di piring terlebih dahulu secara lengkap oleh petugas dapur, kemudian pramusaji akan membawanya untuk dihidangkan dari sebelah kanan tamu menggunakan tangan kanan.

Adapun yang dilayani terlebih dahulu adalah Wanita (ladies First) jika sudah barulah berpindah untuk melayani yang lain. Penyajian ini biasanya dilakukan secara cepat dan karena itulah American Service juga disebut sebagai Quick Service.

❖ *Russian Service*

Russian Service adalah salah satu jenis pelayanan mewah yang biasa digunakan pada restoran berbintang. Adapun teknik pelayanan yang dilakukan yaitu semua makanan dan minuman akan ditata rapi dan menarik diatas piring dari dapur. Kemudian hidangan tersebut akan dibawah oleh pramusaji dan disajikan ke sisi kiri tamu menggunakan service set berlawanan arah jarum jam.

❖ *French Service*

French Service adalah teknik pelayanan makan dan minum kepada para tamu yang datang, dimana makanan tersebut akan dimasak, diracik dan disiapkan langsung di depan tamu di atas sebuah troli khusus. Adapun pramusaji yang bekerja harus memiliki kemampuan yang baik karena tidak hanya dituntut untuk bisa menghidangkan makanan saja melainkan juga harus bisa mengolah, memasak dan meracik makanan.

❖ *English Service*

English Service adalah teknik penyajian makanan dan minuman yang lebih ke family service karena sangat mencerminkan suasana kekeluargaan. Adapun yang menjadi ciri khas jenis pelayanan ini adalah para tamu tetap duduk di kursi dan memilih makanan yang di estafetkan mulai dari tamu yang berada di paling kanan dengan arah searah jarum jam.

❖ *Buffet Service*

Buffet Service adalah jenis pelayanan makanan di ruang makan ataupun dalam jamuan makan dengan cara menghidangkan semua makanan mulai dari appetizer, main course, dessert langsung di atas meja saji.

Tamu yang datang bebas memilih makanan yang sesuai selera mereka dan

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

mengambil sendiri sesuai porsi yang dikehendaki (self service).

Dalam melaksanakan banquet, ada beberapa tahapan-tahapan yang harus dilalui mulai dari persiapan sampai dengan tahap akhir. Jadi keseluruhan informasi dan kesepakatan harus jelas antara kedua belah pihak sehingga acara bisa terselenggara dengan baik. Berikut ini adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui dan dilaksanakan, diantaranya adalah :

Banquet Set-up

Banquet set-up ini merupakan tahap awal yang mengatur kesepakatan antara kedua belah pihak dan dari kesepakatan tersebut nantinya bisa diketahui pihak-pihak mana saja yang nanti dilibatkan untuk mengurus segala persiapan yang dibutuhkan. Pengaturan Banquet Set-up ini sangat bergantung dengan beberapa hal di bawah ini:

- Jumlah tamu
- Jenis kegiatan
- Tempat pelaksanaan
- Jenis Set-up
- Jenis menu yang dihidangkan
- Jenis pelayanan yang dikehendaki
- Permintaan khusus dari pihak tamu

Banquet Menu

kalau sudah ada kesepakatan jelas antara kedua belah pihak terkait Banquet Set-up, kemudian akan dilanjut ke Banquet Menu yang mana pada tahap ini akan dibahas secara detail menu-menu apa saja yang dipilih untuk dihidangkan ketika hari H dan jenis pelayanan apa yang digunakan.

Biasanya banquet menu yang akan disajikan mengadopsi sistem Table D'Hote yaitu menghadirkan makan lengkap mulai appetizer, main course sampai dessert yang ditata secara rapi di

atas meja prasmanan panjang ala buffet service.

Mengatur Buffet Table

Buffet Table atau meja buffet adalah sebuah meja panjang yang nantinya akan digunakan untuk memajang makanan dan minuman yang telah dipersiapkan oleh pramusaji. Jadi para tamu bisa mengambil dan melayani diri sendiri.

Dalam tahap ini meja buffet harus disesuaikan dengan jenis kegiatan yang dilakukan, jumlah tamu yang datang, dekorasi yang ada serta peralatan-peralatan yang digunakan. Adapun tujuan dari pengaturan meja buffet ini adalah untuk memperlihatkan kepada pelanggan hal-hal apa yang bisa kita tawarkan untuk menghias ruangan sesuai konsep acara.

Menyiapkan Buffet Table untuk Coffee Break

Selain buffet table untuk hidangan utama, ada pula buffet table khusus untuk menghadirkan coffee break seperti berbagai macam minuman kopi dan teh. Selain minuman, biasanya turut disediakan juga jenis makanan ringan.

Mengatur Table Layout

Yang terakhir adalah mengatur table layout secara keseluruhan baik meja maupun kursi tamu. Biasanya table layout ini akan dibuat dalam bentuk gambar terlebih dahulu untuk kemudian di implementasikan di ruang acara.

Di samping itu table layout ini juga bisa menjadi penuntun pada saat pramusaji bekerja agar lebih bisa memahami alur dan konsep acara yang sedang digelar sesuai dengan pesanan. Namun hal yang perlu digaris bawahi dalam pengaturan table lay out ini adalah memperhatikan jarak antar meja dan ruang

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

gerakPemesanan tempat (Booking of fuction)

Kesepakatan dalam pemesanan ruangan, serta point yang perlu dicatat. sebagai berikut :

1. Type of function.
2. Tanggal acara.
3. Waktu/time.
4. Jumlah orang
5. Harga.
6. Menu dan cara penyajian
7. Tata ruang atau lay out
8. Sistem pembayaran dan informasi lain

Type of Banquet / Jenis Perjamuan

Berdasarkan fungsinya (e v e n t) :

1. Social Event : Gathering, Birthday, Wedding, Charity.
2. Business Event : Sales Promotion, Product Launching.
3. Holiday Event : Christmas, New Year.
4. Miscellaneous : Gala Dinner, State Banquet atau State Function.

Berdasarkan cara tamu menikmati perjamuan dan jenis pelayanan

1. Standing Party
 - Tamu menikmati jamuan dengan cara berdiri
 - Peralatan makan hanya sendok dan garpu saja
 - Hidangan dan peralatan di tata di meja prasmanan/buffet
 - Pelayanan dapat dilakukan dengan pass round service
2. Setting Party.
 - Perjamuan dengan cara duduk (tersedia meja makan)
 - Pelayanan bisa dengan Plate service dan platter service atau buffet service
 - Piring / Chinaware dan hidangan di buffet table
 - Cutleries di set up di meja makan (elaborate cover)

Jenis – Jenis Buffet

Adapun jenis – jenisnya sebagai berikut:

- a. A Continual Basis : Tidak ada pilihan lain selain Buffet.
- b. A Special Occasion Basis : Buffet diadakan pada acara tertentu saja.
Contohnya : Lunch Buffet dan Dinner Buffet.
- c. A Combination Of Table Service and Buffet Style : Tidak semua makanan tersedia di meja Buffet.
Contohnya : Appertizer di meja Buffet sedangkan Main Course dilayani pramusaji.

Bentuk – Bentuk Buffet

- a. Straight Line Shape yaitu satu meja Buffet memanjang dengan hidangan lengkap mulai dari Apertizer sampai dengan Dessert.
- b. Scramble System yaitu lebih dari satu meja Buffet disediakan dan letaknya terpisah, setiap Buffet diisi dengan satu jenis hidangan.

Prosedur Penataan Meja Coffee Break

- a. Letakkan susunan Dessert Plate pada ujung meja, banyaknya Dessert Plate yang disusun sesuai dengan jumlah tamu yang menghadiri acara function tersebut.
- b. Letakkan Food Stand untuk menaruh makanan atau Snack sesuai dengan bentuk Set Up bagus tablenya
- c. Letakkan susunan Fork dan Spoon pada Pocket yang terbuat dari Napkin, letakkan dekat dengan DessertPlate
- d. Letakkan beberapa B&B Plate di bawah Chaffing Dish, B&B Plate digunakan untuk meletakkan Serving Fork, Serving Spoon dan Tong untuk mengambil
- e. makanan dalam Chaffing Dish
- f. Letakkan susunan Coffee Cup beserta Saucer atau tatakan.
- g. Letakkan B&B Plate didekat Chaffing Dish
- h. Letakkan kopi mesin didekat susunan

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

Coffee Cup bersihkan serta cek dahulu coffee dan air didalam kopi mesin dan periksa kembali keadaan mesin kopi

- i. Letakkan susunan Sugar Basket didekat kopi mesin.
- j. Letakkan Milk Jug di depan Sugar Basket
- k. Letakkan Tissue diantara sudut- sudut bagus Table

Jenis - Jenis Banquet table

- a. Rectangler
- b. Square
- c. Trapezoid
- d. Round
- e. Half moon
- f. Quater round
- g. Serpentine /crescent
- h. Triang

Jenis-jenis Table set-up

- a. Classroom
- b. U Shapes
- c. HollowSquare/Oval Style
- d. Cabaret Style/Round Table Style
- e. Theatre Style
- f. V Shapes
- g. Board room

Peralatan dan Perlengkapan Yang Digunakan Banquet

A. Peralatan

Secara umum peralatan-peralatan yang dipergunakan untuk operasional Banquet dapat di golongan menjadi 5 bagian besar yaitu :

1. Glassware

Glassware merupakan peralatan untuk penyajian minuman dan pada umumnya dipergunakan untuk minum. Meskipun ada juga beberapa macam gelas untuk tempat makanan seperti : ice cream, fruit cocktail, dan sebagainya. Secara keseluruhan jenis gelas dapat dibedakan menjadi 2 macam, yakni gelas yang berkaki dan gelas yang tidak berkaki.

Berikut ini adalah jenis-jenis gelas yang biasa dipergunakan pada banquet operation dan kegunaannya :

- a. Water Goblet, gelas yang dipergunakan untuk penyajian air minum, sebagai pengiring makan. Jenis gelas ini umumnya berkaki.
- b. Fruit Cocktail Glass, gelas yang dipergunakan untuk penyajian makanan penutup seperti Ice Cream.
- c. Beer Glass, gelas yang dipergunakan untuk penyajian minuman Beer dan sejenisnya .

2. Cutlery/Silverware

Cutlery adalah alat bantu makan yang berfungsi memindahkan sesuatu makanan dari piring atau dari gelas ke mulut. Alat ini ada yang terbuat dari perak yang disebut Silverware, sedangkan alat yang terbuat dari keramik disebut Chinaware, namun pada umumnya Cutlery ini terbuat dari Stainless steel. Berikut ini adalah jenis-jenis Cutlery yang biasa dipergunakan pada Banquet Section dan kegunaannya :

- a. Dinner Fork, yaitu garpu yang digunakan untuk penyajian makanan utama/ pokok (main Course).
- b. Dessert Fork, yaitu garpu yang dipergunakan untuk penyajian makanan penutup (Dessert).
- c. Fish Fork, yaitu garpu besar untuk penyajian jenis makanan ikan.
- d. Serving Fork, yaitu garpu besar untuk penyajian lauk.
- e. Dinner Spoon, yaitu sendok yang digunakan untuk makanan pokok.
- f. Dessert Spoon, yaitu sendok yang digunakan untuk penyajian makanan penutup (Dessert).
- g. Tea / coffee Spoon, yaitu sendok untuk mengaduk teh atau kopi.
- h. Fruit Spoon, yaitu sendok untuk makanan pembuka atau penutup yang berkuah.
- i. Cake Tong, yaitu berupa penjepit untuk

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

memindahkan Tart/kue dari tempat kue ke piring (B&B plate).

3. Chinaware

Chinaware yaitu barang-barang pecah belah. Umumnya dipergunakan sebagai tempat makan atau minum. Biasanya pada umumnya terdapat pada bagian pinggir yang dibuat dengan motif kembang, ada juga yang polos dengan pinggiran emas, biru, kuning, hitam, serta warna menarik lainnya. Berikut ini adalah jenis-jenis Chinaware yang biasanya dipergunakan pada

- Bread & Butter Plate, piring ceper berdiameter sekitar 16 cm, untuk penyajian roti, kue dan mentega.
- Dessert Plate, yakni piring ceper dengan diameter 20 cm, gunanya untuk penyajian makanan pembuka dan penutup.
- Dinner Plate, yakni piring ceper dengan diameter 26 cm, gunanya untuk tempat penyajian main course dengan makanan pengiringnya (accompagniment).
- Soup Plate, yakni piring cekung dengan diameter 26 cm juga, yang digunakan dalam penyajian Soup atau Main Dish juga makanan yang berkuah lainnya.
- Tea Cup & Soucer, yaitu cangkir dan piringnya khusus untuk penyajian minum kopi.
- Salad Bowl, mangkok salad untuk menghidangkan Salad dalam porsi yang besar, seperti Egg Fiorentina, Chicken Casareol dan lain-lain.

4. Miscellaneous

Berikut ini adalah jenis-jenis Miscellaneous yang biasanya dipergunakan pada Banquet Operation dan kegunaannya:

- Flower Vase, tempat bunga untuk menghias meja.
- Asthay, asbak tempat abu rokok.

- Water Pitcher, semacam teko dari gelas atau stainless steel untuk tempat air minum, umumnya air es.
- Tray, baki yang dipergunakan untuk membawa makanan dan minuman. Bentuknya ada yang Oval, bulat, dan persegi.
- Creamer, yakni teko kecil untuk tempat susu kental.
- Tea Pot, yakni teko yang memakaitutup, tetapi memiliki saringan untuk penyajian kopi.
- Chaffing Dish yakni pemanas makanan yang menjaga makanan tetap Hangat .

5. Linen & Stationary

Linen adalah peralatan yang dipergunakan untuk memindahkan, merapikan meja, membersihkan mulut, dan sebagainya. Sedangkan Stationary adalah peralatan tulis menulis yang dipergunakan pada waktu seminar. Berikut ini Linen & Stationary yang biasa dipergunakan pada Banquet Operation dan kegunaannya :

- Table Cloth, yaitu taplak meja untuk menutupi agar kelihatan rapi.
- Napkin, yakni serbet untuk membersihkan mulut tamu setelah selesai makan.
- Skirting, yaitu kain untuk menutup bagian samping kaki meja.
- Projector/ infocus, alat untuk memproyeksikan tulisan ke screen/layar.
- Spidol, yakni alat tulis seperti Ballpoint yang besar untuk menulis di White Board.
- White Board,. Biasanya pihak penyelenggara (tamu) yang mengadakan seminar atau konferensi di hotel tidak hanya memesan makanan dan minuman saja, akan tetapi juga memerlukan peralatan dan perlengkapan untuk tujuan tersebut. Untuk itu pihak hotel harus menyediakan fasilitas tersebut.

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

B. Perlengkapan

Yang pada umumnya digunakan dalam ruangan pertemuan (Banquet Hall) dapatdi kelompokkan menjadi :

1. Furniture & Meubelair

- a. Perlengkapan meja dalam berbagai bentuk (Round Table & Long Table)
- b. Kursi (chair), beserta Cover Chair
- c. Podium
- d. Platform
- e. Portable Stage
- f. Karpet

2. Audiovisual dan lighting

- a. Projector / infocus
- b. Sound system
- c. Portable
- d. Laser Pointer
- e. Standing and wireless microphone
- f. Follow spot
- g. Led Moving

3. Perlengkapan Sidang

- a. Paper Board & Marker (Papan tulis kertas dan spidol)
- b. Stationaries & Table Accessories
- c. Flipchard
- d. Palu sidang

4. Perlengkapan Dekorasi

- a. Pot Planted (tanaman)
- b. Linen & Table Skirting
- c. Styrofoam, Banners, Poster, Spanduk
- d. Wording
- e. Macam-macam alat perekat, seperti : paku payung, Tang dan sebagainya

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Adapun penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data yaitu studi kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini

dilakukan di UTC dago Hotel Bandung, bagian Food and Beverage Department di bidang Food and Beverage Service.

PEMBAHASAN

UTC Dago Hotel adalah Hotel yang di miliki oleh Universitas Padjajaran Bandung dibawah naungan manajemen Mahat Masagi Unpad (MMU).

UTC Dago Hotel adalah Hotel bintang 3 yang terletak tepat di tengah kota Bandung. salah satu kawasan perbelanjaan dan kuliner terkemuka di Bandung. Menawarkan keseimbangan yang tepat antara akomodasi berkualitas dan keterjangkauan, UTC Dago Hotel selalu menjadi pilihan yang dapat diandalkan dan terpercaya untuk pengalaman menginap di Hotel Bandung yang bernilai tinggi bagi semua tamu. Terletak di Dago (juga dikenal sebagai jalan Ir. H. Juanda), UTC Dago Hotel adalah pilihan Hotel Bandung yang sempurna bagi para tamu yang ingin menikmati akses mudah dan nyaman ke banyak tempat makan, belanja, dan wisata utama di Bandung, selain dari Gerbang Tol Pasteur dan Stasiun Kereta Api Bandung di dekatnya. Jika Anda ingin menikmati Bandung sepenuhnya, tidak ada pilihan Hotel Bandung yang lebih baik dari pada UTC Dago Hotel.

Mekanisme kerja Food and Beverage Department dengan Department lain di UTC Dago Hotel Kota Bandung, yaitu:

- a. Front Office akan menginformasikan kepada semua Department tentang jumlah tamu yang tinggal dihotel, tamu yang akan datang (check-in), tamu yang keluar (check-out).
- b. Kitchen Department karena semua pesanan tamu yang berupa makanan di olah di Kitchen.
- c. Housekeeping (HK) akan menyiapkan Linen-Linen (table clouth, napkin, skirting) yang diperlukan oleh food and

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

beverage service.

d. Engeneering Department Bertugas untuk keperluan Food and Beverage Service seperti dekorasi lampu, terutama pada acara-acara spesial, AC, pengeras suara, kulkas, mesin pembuat es batu, Cold Storage, telepon, perbaikan engsel pintu, jendela, laci, dan sebagainya.

e. Marketing and Sales promotion Department Pada sebuah hotel bagian ini menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain untuk mempromosikan ruangan Meeting dan makanan yang dikelola oleh Food and Beverage Department.

f. Human Reseources Department (HRD) Menyangkut masalah personal karyawan Food and Beverage Department seperti pengrekrutan karyawan, promosi jabatan, gaji dan lain sebagainya.

g. Purchasing Department bagian ini bertugas untuk mengorder atau memesan barang yang dibutuhkan oleh Food and Beverage Department seperti Mineral Water, Snack Minibar maupun bahan-bahan lain untuk keperluan Bar, Room Service, Restaurant, dan Banquet. Steward Department bagian inibertugas untuk mencuci semua alat hidang dan alat makan, minum di Restaurant serta bertanggung jawab dalam menjaga

h. Security bagian ini bertugas unuk mengatur tempat parkir kendaraan pada saat function food and beverage department berlangsung dan pemeriksaan keamanan seluruh area hotel serta keselamatan tamu di area hotel.

1. Kegiatan Usaha di UTC Dago Hotel Bandung

UTC Dago Hotel Bandung adalah sebuah Perusahaan yang bergerak di bidang Pelayanan Jasa. Sebagai

perusahaan jasa, Hotel tersebut memiliki beberapa perbedaan dibandingkan dengan perusahaan lainnya, yaitu:

- a. Merupakan industri padat karya dimana dalam pengelolaannya memerlukan modal yang besar dan tenaga kerja yang banyak.
- b. UTC Dago Hotel Bandung merupakan perusahaan yang dalam perkembangannya dipengaruhi oleh sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut dibangun.
- c. Merupakan perusahaan yang menjadikan pelanggan sebagai sumber penghasilan, maka pelanggan akan diperlakukan dengan sangat baik. Kegiatan usaha dalam UTC Dago Hotel Kota Bandung adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan kamar, yaitu penyediaan kamar-kamar untuk dihuni oleh tamu yang telah melakukan pembayaran yang sesuai dengan jenis kamar.

2. Pelayanan penyediaan ruangan pertemuan, yaitu merupakan penyediaan ruangan besar maupun kecil sesuai dengan keperluan tamu untuk dapat melakukan diskusi atau jenis pertemuan lain.

3. Pelayanan makanan dan minuman, yaitu penyediaan fasilitas makanan dan minuman termasuk pelayanan makanan ke kamar tamu yang diolah oleh UTC Dago Hotel Kota Bandung.

2. Peranan Banquet dalam mendukung operasional pelayanan Food and Beverage Department di UTC Dago Hotel Bandung

Banquet mempunyai pengaruh yang besar bagi sebuah hotel, apalagi hotel yang bertaraf International dengan fasilitas Banquet yang begitu memadai. Berdasarkan ruang lingkup kegiatannya dapat disimpulkan bahwa Banquet

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

memiliki peranan penting tidak hanya bagi Food and Beverage Service tetapi juga terhadap Hotel dimana Banquet tersebut berada. Adapun peranan Banquet di UTC Dago Hotel Kota Bandung adalah sebagai berikut:

a. Sebagai Sumber Pendapatan Hotel

Tujuan utama dari UTC Dago Hotel Kota Bandung adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin. Banquet Room yang dimiliki UTC Dago Hotel Bandung yaitu 6 Meeting room yang dapat menampung 30-60 orang serta 1 Ball Room yang dapat menampung 150-200 orang dan Setiap harinya Banquet Section dapat menggelar 5 sampai 6 Room bahkan bisa terisi semua, baik itu acara Meeting, Wisuda, Conference, Seminar, Dinner New Year, Reuni sekolah, Arisan maupun Wedding Party. Maka dari itu Banquet Section di UTC Dago Hotel Bandung sangat berperan penting dalam sumber pendapatan Hotel. Dalam hal ini Banquet Section di UTC Dago Hotel Bandung memiliki peranan mengelola dua pendapatan yaitu yang pertama sewa ruangan yang dipakai tamu dalam melaksanakan acara. Bisa dengan acara yang dibuat oleh tamu itu sendiri maupun acara yang di buat oleh pihak UTC Dago Hotel Bandung sendiri dan yang kedua menjual makanan dan minuman kepada tamu selama acara tersebut berlangsung. Namun hasil tersebut apabila tidak ditunjang dengan sistem operasional yang baik dapat sangat merugikan pendapatan UTC Dago Hotel Bandung.

b. Meningkatkan Reputasi Hotel

Cara yang dilakukan UTC Dago Hotel Bandung untuk membangun reputasi yang baik dimata tamu yang datang yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan, jadi semakin puas pelayanan yang diberikan

kepada tamu maka semakin baik reputasi hotel di mata tamu. Dalam pelayanannya kepada tamu Banquet Service di UTC Dago Hotel Bandung tidak diperbolehkan memandang tamu itu dari status sosial, kenal dan tidak kenal maupun dari mana asalnya karena tamu yang datang adalah tamu yang sudah menyewa untuk suatu acara oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus dengan baik dan profesional. Sedangkan tamu yang dilayani oleh Banquet Section di UTC Dago Hotel Bandung berjumlah puluhan bahkan ratusan seperti Meeting, Weeding Party, Conference, Seminar, dan lain-lain. Maka pelayanan Banquet Section di UTC Dago Hotel Bandung itu sangat berpengaruh terhadap reputasi hotel.

c. Menambah Kepuasan Tamu Dari Segi Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan UTC Dago Hotel Bandung menjadi jaminan terhadap kepuasan tamu, karena pelayanan yang memuaskan harus menjadi gambaran mutu UTC Dago Hotel Bandung misalnya mempersiapkan ruangan acara dengan baik dan teliti, pelayanan penyajian makanan dan minuman dengan ramah, Merefill makanan dan Equipment secara cepat dan tepat serta Clear-up Equipment yang kotor dengan baik dan cepat. Setiap tamu di UTC Dago Hotel Bandung cenderung meminta pelayanan khusus menurut persepsi masing-masing, bila terjadi kesalahan dalam pelayanan maka akan menimbulkan keluhan atau komplain yang mengarah kepada reputasi Hotel. Dalam pelayanannya Banquet Section di UTC Dago Hotel Bandung dapat melayani tamu dalam jumlah yang banyak dalam waktu yang bersamaan dengan Misalnya Meeting, Wisuda, Conference, Seminar, Dinner New Year, Reuni sekolah, Arisan maupun Wedding Party dan lain-lain. Oleh karena itu Banquet section di UTC Dago Bandung

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

juga memiliki peranan dalam menambah kepuasan tamu dari segi pelayanan yang diberikan kepada tamu. Jadi Banquet Section di UTC Dago Hotel Bandung tidak hanya mempengaruhi pendapatan F&B Department, Presentase biaya makanan (Food Cost Percentage). Karena Banquet di UTC Dago Hotel Kota Bandung lebih rendah karena mudah dihitung terlebih dahulu, dan sisa dari kelebihan produksi berjumlah minim.

3. Upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan banquet section di UTC Dago Hotel Kota Bandung

Meskipun sejauh ini telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, namun UTC Dago Hotel Bandung selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada tamu. Karena Banquet Section sadar bahwa pelayanan adalah salah satu hal penting yang harus diperhatikan. Upaya-upaya tersebut sangatlah berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan Banquet Section. Berikut ini adalah upaya-upaya yang dilakukan Banquet Section UTC Dago Hotel Bandung. Berikut ini adalah upaya-upaya yang dilakukan Banquet Section UTC Dago Hotel Kota Bandung:

a. Meningkatkan Mutu Pelayanan

Meningkatkan mutu pelayanan yang dimaksud yaitu dalam mempersiapkan ruangan acara, pelayanan penyajian makanan dan minuman, Merefill makan dan Equipment serta Clear up Equipment yang kotor itu harus dengan baik dan meminimalisir terjadinya kesalahan dan keterlambatan pelayanan kepada tamu selama acara berlangsung. Agar upaya tersebut berjalan tidak adanya kesalahan maupun keterlambatan maka kualitas pramusaji harus

ditingkatkan dengan cara sebagai berikut:

1. Meningkatkan tehnik penyajian dan merefill makanan maupun minuman secara cepat dan tepat.
2. Meningkatkan pengetahuan pramusaji Banquet tentang prosedur kerja dan pelayanan yang terdapat di hotel.

b. Produk yang Bermutu

Produk yang dimaksud disini yaitu paket penjualan suatu Event yang bervariasi dengan perhitungan biaya dan harga jual suatu event, bisa dalam bentuk Event yang dibuat oleh tamu itu sendiri maupun event yang dibuat UTC Dago Hotel Bandung seperti:

1. Meeting
2. Weeding Party
3. Conference
4. Seminar
5. Dinner New Year dan,
6. Perlombaaan

c. Kebersihan Tempat dan Peralatan

Kebersihan tempat dan peralatan merupakan salah satu faktor yang ditawarkan .UTC Dago Hotel Bandung kepada tamu. Disamping itu Kualitas dan penampilan dari peralatan sangat diperhatikan karena peralatan tersebut akan dilihat dan digunakan oleh tamu. Dan ini juga merupakan salah satu pembentuk reputasi hotel.

d. Suasana Yang Menyenangkan dan Menarik

Suasana yang menyenangkan dimaksud disini adalah bukan hanya dilihat dari lokasi serta bentuk fisik dari bangunan UTC Dago Hotel Bandung. yaitu seperti:

1. Petugas Banquet harus Menghargaidan memberikan perhatian utama kepada tamu saat melayani acara agar terciptanya suasana yang

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

menyenangkan.

2. Penataan ruangan Banquet yang Menarik dan bersih akan membuat tamu merasa nyaman saat menggunakan ruangan.
 3. Serta penyusunan makanan dan minuman di Banquet harus ada unsur seninya dan suatu budaya yang dipertunjukkan dalam penyajiannya, merupakan suatu yang menarik perhatian tamu.
- 4. Permasalahan yang dihadapi Banquet Section dalam operasional dan upaya penyelesaiannya di UTC Dago Hotel Bandung**

Dalam operasional Banquet Section di UTC Dago Hotel Bandung mengalami beberapa masalah dalam melayani tamu. Adapun permasalahan yang umumnya timbul adalah:

a. Bertambahnya Jumlah Peserta / Tamu

Bertambahnya jumlah tamu disini adalah ketika melayani tamu ada beberapa hal yang diluar perkiraan penyelenggara acara (event) misalnya kurangnya makanan, jika kekurangan makanan maka pihak hotel akan menanyakan kepada panitia penyelenggara apakah makanan tersebut perlu di tambah atau tidak, jika ya maka pihak Banquet dan Marketing akan menanyakan kepada pihak dapur apakah jenis menu yang dihidangkan pada acara tersebut dapat disiapkan dalam waktu singkat atau tidak dan jika tidak, menyarankan menu pengganti yang sesuai untuk acara tersebut dan harga dari makanan tersebut kemudian di konfirmasi kepada panitia acara. jenis menu yang di ganti dan rincian harga makanan tersebut.

b. Peralatan

Ini adalah kendala yang sering dialami oleh petugas Banquet seperti kurangnya Chinaware dan Silverware yang dipergunakan oleh Tamu. Kekurangan

pada umumnya terjadi dikarenakan ada beberapa Equipment yang pecah atau hilang dan petugas jarang mengontrol atau menghitung Inventory sehingga terjadi kekurangan di saat digunakan dan menyebabkan terganggunya kelancaran pelayanan event Banquet.

Untuk mengantisipasi hal ini umumnya pihak hotel akan melibatkan pihak luar dengan cara meminjam atau menyewa barang-barang yang kurang dalam event kepada vendor atau pihak hotel lain

c. Layanan Tambahan

Yang dimaksud dengan Layanan tambahan adalah tambahan pelayanan lainnya ketika acara tersebut berlangsung seperti Notebook, Proyektor dan lainnya. Dalam hal ini sering terjadi kesalahpahaman antara pihak panitia dengan Hotel, sebagian hotel membedakan harga antara sewa Ballroom dengan layanan tambahan tersebut, namun ada juga yang menggabungkannya. Oleh karena itu untuk menghindari kesalahpahaman ini pihak Marketing menjelaskan kepada panitia acara bagaimana prosedur yang telah ditetapkan oleh Hotel. Di UTC Dago Hotel Bandung sendiri harga sewa dari Ballroom tersebut telah digabungkan dengan Layanan tambahan (included).

PENUTUP

Kesimpulan :

1. Peranan Banquet Section dalam mendukung operasional Food and Beverage Department di UTC Dago Hotel Bandung sebagai sumber pendapatan Hotel, meningkatkan reputasi Hotel dan menambah kepuasan tamu dari segi pelayanan Hotel.
2. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan Banquet

Nor Syahlevie¹, Ayulia Nirwani²

Section di UTC Dago Hotel Bandung yaitu dengan cara meningkatkan mutu pelayanan, produk yang bermutu, kebersihan tempat dan peralatan, dan suasana yang menyenangkan.

3. Masalah yang sering dihadapi oleh Banquet Section dalam operasional yaitu bertambahnya jumlah peserta atau Tamu, Equipment dan Layanan tambahan.

Saran

- a. Perlu ditingkatkan peranan Banquet Section dalam operasional Food and Beverage Department di UTC Dago Hotel Kota Bandung agar pendapatan Hotel semakin meningkat begitu juga dengan reputasi dan kepuasan tamu akan semakin baik.
- b. Sebaiknya upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan banquet section di UTC Dago Hotel Kota Bandung lebih dipatenkan lagi agar upaya yang sudah berjalan lebih maksimal dan tamu bisa selalu puas dengan pelayanan yang diberikan.
- c. Pelatihan / training tambahan dalam bidang operasional Banquet guna memperlancar pelayanan agar faktor yang di hadapi Banquet Section dalam operasional tidak sering di alami.

REFERENSI

Agus Mertayasa, I Gede. (2012). Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta: Andi.

Riyadi, Heru, dkk. (2015). Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman, Bandung:Alfabeta.

Mertayasa, I., G., A. (2012). Food and Beverage Service Operational: Job Preparation. Yogyakarta: Andi Offset.

Richard, Komar. 2014. Hotel Management. Jakarta: PT. Gramedia.

Brown, J. (2016). Event Management and Banquet Operations. New York: Wiley

Suwarsono (2010). Banquet Operation: Kiat Jitu Mengelola Banquet. Semarang: Erlangga Group