

## PROSEDUR PELAYANAN *BANQUET WAITER* DALAM MENANGANI TAMU *EVENT* DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG

Willma Fauzzia<sup>1</sup>, Randy Pradana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Perhotelan, Akpar BSI Bandung, Indonesia

willmafauzzia@ars.ac.id<sup>1</sup>, randyk.pradana@gmail.com<sup>2</sup>

### *Abstract*

*Hotel is one of the accommodation facilities that provides various facilities to meet the needs of hotel guests, as well as tourists, ranging from places to stay to food and beverage needs which are managed with the aim of making a profit. Hotels of course need parts or departments that can support their operational activities. Food and Beverage Service is one part of the Food and Beverage Department at the hotel which is responsible for serving and fulfilling food and beverage needs, both in providing and serving it to guests. In this study, researchers used qualitative methods through a descriptive approach by collecting data through observation, interview and documentation techniques. Based on the research results obtained and the discussion that has been described, it can be concluded that Banquet Waiter has a vital role in the continuity of operations at the Aston Pasteur Hotel by handling the organization of an event to be held, starting from the preparation, during operation, to closing stages. The purpose of this research is to find out how the Standard Operating Procedures are in serving event guests as a Banquet Waiter at Aston Pasteur Hotel.*

**Keywords:** Hotel; Banquet Waiter; Standard Operating Procedure

### **Abstrak**

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang menyediakan berbagai fasilitas guna memenuhi kebutuhan para tamu hotel, maupun wisatawan mulai dari tempat menginap hingga kebutuhan makanan serta minuman yang dikelola dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Hotel tentunya memerlukan bagian-bagian atau departemen yang dapat menunjang kegiatan operasionalnya. *Food and Beverage Service* merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang terdapat di hotel yang bertanggung jawab dalam melayani serta memenuhi kebutuhan makanan dan minuman, baik dalam menyediakan maupun menyajikannya kepada para tamu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan secara deskriptif dengan mengumpulkan data-data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa *Banquet Waiter* memiliki peranan yang cukup vital dalam kelangsungan operasional di Hotel Aston Pasteur dengan menangani penyelenggaraan suatu acara yang akan digelar, mulai dari tahap *preparation*, *during operation*, hingga *closing*. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur dalam melayani tamu *event* sebagai seorang *Banquet Waiter* di Hotel Aston Pasteur.

**Kata kunci :** Hotel; Banquet Waiter; Standar Operasional Prosedur

**Corresponding author :** [willmafauzzia@ars.ac.id](mailto:willmafauzzia@ars.ac.id)



## PENDAHULUAN

Pariwisata memiliki potensi besar sebagai sumber penyerapan tenaga kerja dan pendapatan devisa negara. Perkembangan pesat industri pariwisata, terutama dalam transportasi dan telekomunikasi, telah mendorong minat orang untuk berwisata. Dinamika industri pariwisata global menciptakan persaingan yang semakin meningkat antar negara sebagai destinasi wisata.

Indonesia, dengan kekayaan alam dan budayanya, memiliki potensi besar dalam industri pariwisata. Provinsi Jawa Barat, khususnya Kota Bandung, memiliki daya tarik wisata alam dan budaya yang mengundang wisatawan baik lokal maupun mancanegara. Hotel menjadi bagian penting dalam fasilitas pariwisata, dengan Hotel Aston Pasteur Bandung sebagai contohnya, yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan bagi tamu, termasuk departemen Food and Beverage yang mendukung kegiatan operasional hotel dan event.

Meskipun demikian, penerapan prosedur pelayanan dari Banquet Waiter di Hotel Aston Pasteur tidak selalu berjalan lancar. Beberapa kendala, seperti kelengkapan equipment yang tidak memadai, ketidaksesuaian penataan ruangan, dan pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, dapat menyebabkan kekecewaan bagi tamu event.

Secara keseluruhan, pengembangan industri pariwisata di Indonesia, khususnya di Jawa Barat, memiliki potensi besar untuk meningkatkan ekonomi daerah dan nasional. Namun, perhatian terhadap kualitas pelayanan dan pemenuhan standar operasional sangat penting untuk memastikan kepuasan tamu dan keberlanjutan pertumbuhan industri pariwisata.

## KAJIAN PUSTAKA

### *Banquet*

Banquet adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Service Department* yang bertugas dalam menyiapkan suatu penyelenggaraan acara (*event*), baik mengatur tempat (*venue*) yang akan digunakan, maupun melayani kebutuhan lainnya bagi para tamu meliputi persediaan makanan dan minuman, fasilitas perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan dalam suatu acara, serta pelayanan kepada para tamu ketika berlangsungnya acara tersebut. Menurut Subroto dalam (Mahmudi, 2015) *Banquet* merupakan salah satu fasilitas yang ada di dalam hotel yang memberikan sebuah pelayanan dalam hal pelaksanaan suatu acara (*event*) yaitu: pesta, seminar, pertemuan dan lain-lain. Riyadi dalam (Alfar & Chair Meirina, 2019) berpendapat bahwa “*Banquet* adalah salah satu bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, mengatur dan 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”. Sedangkan I.G.B.R. Utama mengemukakan pendapatnya dalam buku yang berjudul Pengantar Industri Pariwisata (2014:90) yaitu *Banquet* merupakan bagian dari *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar *restaurant* (*special event*) setelah terjadi kesepakatan bersama.

### Tugas dan Tanggung Jawab *Banquet Waiter/Waitress*

1. Bertanggung jawab kepada *Banquet Operational Manager*
2. Menjalankan perintah dari *captain in charge*



3. Mengatur dan memberi petunjuk *bush boy* dan *daily worker* di *function room* sebagai tim kerja
4. Membagi-bagi tugas pada tim kerja di dalam *function room*
5. Menjalankan instruksi dari *job assignment*
6. *Stand by* di dalam *function room* selama *event* berlangsung
7. Melaporkan kejadian-kejadian di dalam *function room* kepada *captain in charge*.
8. Memberi bimbingan kepada *trainee* dari sekolah-sekolah yang sedang menjalankan *training* di *banquet*
9. Menjelaskan *event order on the job*.
10. Memperkenalkan lingkungan kerja atau orientasi informal kepada *bush boy*, *daily worker*, atau *trainee*
11. Menugaskan *bush boy*, *daily worker*, atau *trainee* untuk membersihkan *banquet store*
12. Mengganti peran *captain* bila yang bersangkutan tidak dapat hadir.
13. Melaporkan kepada *captain* bila ada *bush boy*, *daily worker*, atau *trainee* yang tidak hadir
14. Memberi masukan kepada *captain* tentang *daily worker* dan *trainee* yang kinerjanya bagus atau kurang baik, termasuk tentang staf divisi lain yang kurang baik perilakunya di *function room*

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, mencirikan karya ilmiah yang rasional, empiris, dan sistematis. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik, dilakukan pada kondisi alamiah. Objek penelitian adalah fenomena sosial atau lingkungan sosial yang melibatkan pelaku, kejadian, tempat, dan waktu.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Observasi adalah teknik utama dalam metode kualitatif, mendapatkan data langsung dari prosedur pelayanan *Banquet Waiter*. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam dari *Food and Beverage Manager* dan *Assistant Banquet Manager* Hotel Aston Pasteur Bandung. Dokumentasi berupa foto-foto dan dokumen yang mendukung penelitian, seperti BEO, foto event, equipment meeting, coffee break, buffet, table manner set up, room set up style, dan ruangan meeting.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peranan *Banquet Waiter* dalam Kelangsungan Operasional

*Banquet* merupakan salah satu bagian yang terdapat di Hotel Aston Pasteur Bandung yang memiliki tata kerja dalam menyelenggarakan ataupun melaksanakan *event*. *Banquet Waiter* atau *Banquet Attendant* di Hotel Aston Pasteur Bandung memiliki tugas dan tanggung jawab dalam acara-acara khusus seperti *MICE* (*Meeting Invention Convention Exhibition*). Selain itu, *Banquet* juga menyelenggarakan social event, antara lain *wedding*, *birthday party*, *engagement* atau dalam Bahasa Chinese-nya (*Sangjit*), *table manner*, *meeting*, maupun arisan.

Dalam operasionalnya, *Banquet* menggunakan *Banquet Event Order* (BEO) yang digunakan sebagai pedoman untuk kelangsungan pelaksanaan kerja *Banquet Waiter*. *Sales Manager* berperan penting dalam pembuatan BEO karena memiliki keterkaitan dalam mengkoordinasi suatu *event* yang akan dilakukan oleh Hotel Aston Pasteur Bandung. Sebelum *event* diadakan, umumnya BEO akan diterima oleh *Banquet Captain* kemudian jika *event* sudah sesuai dengan keinginan *customer*, maka *Banquet Waiter* akan mulai mempersiapkan tempat yang akan digunakan.



Dalam mempersiapkan suatu *event* yang akan diselenggarakan, pertama-tama seorang *Banquet Waiter* mengatur *layout* ruangan. Kemudian *set up equipment* maupun fasilitas dari hotel yang akan digunakan seperti *sound system*, *audio visual*, *mic*, *LCD projector*, *screen*, maupun *equipment meeting* lainnya apakah sudah tersedia dengan baik serta sesuai yang tertera di lembaran kertas BEO. Dilanjutkan dengan *arrangement* makanan dan minuman sesuai kebutuhan para tamu ketika *event* sedang berjalan agar selalu tersedia, seperti penyajian *coffee break* dan *buffet*. Pada tahap terakhirnya seorang *Banquet Waiter* melakukan *closing* atau mengembalikan *layout* sesuai semula serta membersihkan ruangan dengan mengambil *equipment* yang telah digunakan selama *event* berjalan. Berdasarkan pembahasan di atas, *Banquet Waiter* memiliki peranan penting dalam pelaksanaan *event* di Hotel Aston Pasteur terutama di bagian Banquet untuk memastikan Banquet Service tetap dijalankan.

### Pengimplementasian SOP Pelayanan Event Banquet Waiter

Pengimplementasian SOP dalam penyelenggaraan *Banquet* di Hotel Aston Pasteur sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Berdasarkan hasil *interview* dengan Food and Beverage Manager bahwa dalam pengrekrutan seorang *Banquet Waiter* maupun *trainee* harus melalui tes secara bertahap untuk memastikan bahwa stafnya melaksanakan tugasnya sesuai SOP Hotel Aston Pasteur.

Penilaian *Banquet Waiter* selalu diadakan setiap tahunnya secara rutin, dimana seorang *Banquet Waiter* akan dipanggil untuk mengikuti penyuluhan yang diberikan oleh Hotel Aston Pasteur Bandung. Dan sebelum penilaian tahunan, Hotel Aston Pasteur Bandung akan mengadakan sesi konseling

untuk memastikan semua staf yang bekerja di bagian *Banquet* memahami SOP yang telah diberikan kepada mereka. Para *Banquet Waiter* harus menjelaskan Standar Operasional prosedur di Banquet Hotel Aston Pasteur dalam tiga tahap antara lain *preparation* (sebelum), *during operation*, dan *closing* beserta aspek *job description* sudah ada baik yang bersifat umum maupun terperinci.

Menurut hasil *interview* dengan *Assistant Banquet Manager* untuk memastikan karyawan di bagian *Banquet* melakukan tugasnya sesuai SOP yang berlaku melalui *Banquet Event Order* (BEO). Melalui *Banquet Event Order* (BEO) para staf maupun *trainee* yang bekerja di operasional *Banquet* sudah pasti otomatis mengerti dengan SOP yang berlaku. *Banquet Event Order* dijelaskan pada saat *briefing* tim *Banquet*, sehingga *Banquet Waiter* akan melaksanakan *job descriptionnya* secara baik dan benar. Hal tersebut merupakan tolak ukur bahwa seorang *Banquet Waiter* sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

Sosialisasi Standar Operasional Prosedur pun juga dilakukan oleh pihak Manajemen Hotel Aston Pasteur kepada para staf. Selama sosialisasi ini, pihak manajemen akan memberikan print out SOP kepada staf Hotel Aston Pasteur. Para staf akan melakukan *direct training* berdasarkan SOP yang sudah dibedah berdasarkan subjeknya dan untuk SOP yang sederhana atau materinya sedikit akan disosialisasikan melalui WhatsApp Group. Selain itu, pihak manajemen Hotel Aston Pasteur memberikan form yang harus ditandatangai kepada para staf untuk mengecek bahwa staf Hotel Aston Pasteur Bandung sudah membaca dan memahami SOP yang diberikan.

Standar Operasional Prosedur Hotel Aston Pasteur Bandung menjadi acuan yang harus diingat dan dilaksanakan oleh pihak



manajemen dan staf dengan baik dan benar. Sehingga prosedur dalam melayani konsumen atau tamu *event* akan selalu diperhatikan dan dijalankan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Karena pelayanan yang terbaik dan berkualitas dari *Banquet* Hotel Aston Pasteur Bandung akan memberikan kepuasan bagi para tamu *event* tersebut.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa *Banquet Waiter* memiliki peranan yang cukup vital dalam kelangsungan operasional di Hotel Aston Pasteur dengan menangani penyelenggaraan suatu acara yang akan digelar, mulai dari tahap *preparation*, *during operation*, hingga *closing*.

*Banquet Waiter* di Hotel Aston Pasteur telah menjalankan kegiatan pelayanannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada karena dalam persyaratan mengenai recruitment karyawan hotel terdapat klasifikasi di mana adanya suatu proses dan tes yang mengharuskan pemahaman akan SOP yang berlaku. Selain itu, dengan membaca lembaran kertas BEO seorang *Banquet Waiter* secara langsung akan paham pada Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan suatu *event* yang diselenggarakan, sebab BEO merupakan suatu pedoman bagi para staf yang bekerja di operasional *Banquet* sehingga jelas akan *job description*nya dan menghasilkan pelayanan yang baik serta benar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfaro, A., & Chair Meirina, I. (2019). *Manajemen banquet dalam menangani event wedding di hotel pangeran beach kota padang*. 11(1).
- Aris Kurniawan, Oki Rosanto, M. R. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Pada Rsud Budhi Asih Jakarta Timur. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen, 2(1)*, 1–10. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Asmara, D. (2019). PERAN BANQUET SERVICE TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TAMU DI THE ALANA HOTEL AND CONVENTION. *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
- Chahayu Astina, A. H. M. N. (2016). Pengaruh Pariwisata Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmu Ekonomi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 1(3), 14–24.
- Damayanti, W., & Yulianto. (2014). PERANAN HOUSEKEEPING DALAM MENANGANI KOMPLAIN UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI MAWAR ASRI HOTEL JOGJA. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(2).
- Devy, H. A., & Soemanto, R. B. (2017). Pengembangan Obyek dan Daya Tarik Wisata Alam Sebagai Daerah Tujuan Wisata di Kabupaten Karanganyar (Studi Kasus Obyek Wisata Air Terjun Jumog di Kawasan Wisata Desa Berjo, Kecamatan Ngargoyoso, Kabupaten Karanganyar). *Jurnal Sosiologi DILEMA*, 32(1), 34–44.
- Fitri, R. (2014). ECO-RESORT DAN GREEN HOTEL DI INDONESIA : MODEL SARANA AKOMODASI YANG BERKELANJUTAN ECO-RESORT. *Jurnal Manajemen Resort & Leisure*, 11(2), 307–320. <https://doi.org/10.1108/09596119910272739>
- Halimah, S. N., & Prananta, R. (2019). Standar Operasional Prosedur Pelayanan Tamu VIP di Bandar Bentan Ferry Terminal PT. Bintan Resort Cakrawala. *Journal of Tourism and Creativity*, 3(1), 19–30.
- Hamidi, M., & Raflah, W. J. (2019). STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PENERIMAAN TAMU (Studi Kasus Politeknik Negeri Bengkalis). *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 6(2), 183. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v6i2.863>
- Heriyanto, Y. (2018). Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT.APM Rent Car. *Jurnal Intra-Tech*, 2(2),

64–77.

Huda, S., & Nurcahyo, J. (2015). UPAYA FOOD & BEVERAGE PRODUCT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MAKANAN DI HOTEL GRAND ASTON YOGYAKARTA. *Jurnal Khasanah Ilmu*, VI(1), 45–55.

Irawati, R., & Hardiastuti, E. B. W. (2016). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga. *JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI Dan MANAJEMEN BISNIS*, 4(2), 186–193. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAE> MB/article/view/76

Jamaludin, A. (2017). PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA Agus Jamaludin Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Indraprasta PGRI Email : Agus\_jamaludin63@yahoo.co.id. *Sosio-E-KONS*, 9(2), 125–131. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30998/sosioekons.v9i2.1943>

Kementerian Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. (1986). Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 304/MPPT-86. Jakarta: Kementerian Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.

Khoerunnisa, D. A., Yogha, S., & Nuraini, A. S. (2017). Manfaat “Program Praktek Kerja Industri” Pada Kemampuan Kompetensi Kerja Food and Beverage Service Siswa Jasa Boga Smk Negeri 3 Cimahi. *Media Pendidikan, Gizi, Dan Kuliner*, 6(2), 9–14.

Lutfia, L., & Zanthy, L. S. (2018). Analisis Kesalahan Peserta Didik Dalam Menyelesaikan Soal Cerita Sistem Persamaan Linear Dua Variabel. *AULADUNA: Jurnal Pendidikan Dasar Islam*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/10.24252/auladuna.v5i1a9.2018>