
Peranan banquet section dalam mendukung operasional food and beverage department

Luthiandinata Kharisma

Akademi Pariwisata Nasional Indonesia

luthfiandinakharisma@gmail.com

Abstrak

Peranan Banquet Section Dalam Mendukung Operasional Food And Beverage Department. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya peranan banquet section dalam mendukung operasional food and beverage department di hotel four points by Sheraton Bandung. Pada penelitian ini, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif observasional. Penelitian dilakukan pada bulan November-Desember 2021 dengan menggunakan wawancara mendalam. Hasil penelitian didapatkan Banquet section sangat berperan penting dalam mendukung kualitas pelayanan food and beverage di Hotel Four Points by Sheraton Bandung, sehingga banquet section dapat menjadi penyumbang revenue terbanyak di hotel setelah kamar dengan 60% revenue food and beverage dan 40% revenue kamar. Banquet section merupakan bagian dari hotel yang masuk di departemen food and beverage service yang mempunyai peran untuk menyediakan makanan dan minuman untuk jamuan, pesta ataupun yang lainnya dengan mengutamakan kualitas dan pelayanannya. Komunikasi dan kerja sama yang baik dengan departemen-departemen lain menjadi solusi membuat acara yang ada di hotel tersebut dapat berjalan dengan baik dan sukses sekaligus dapat menghindari terjadinya complaint dari tamu. Sehingga disarankan perlu ditingkatkan kualitas pelayanan food and beverage.

Kata kunci: *Banquet Section, F&B, Hotel*

Abstract

The Role of the Banquet Section in Supporting Food and Beverage Department Operations. The aim of this research is to determine the role of the banquet section in supporting the operations of the food and beverage department at the Four Points by Sheraton Bandung hotel. In this research, the type of research is qualitative research. The researcher used descriptive observational research methods. The research was conducted in November-December 2021 using in-depth interviews. The research results showed that the Banquet section plays a very important role in supporting the quality of food and beverage services at the Four Points Hotel by Sheraton Bandung, so that the banquet section can be the biggest revenue contributor in the hotel after rooms with 60% of food and beverage revenue and 40% of room revenue. The banquet section is a part of the hotel that is included in the food and beverage service department which has the role of providing food and drinks for banquets, parties or other things by prioritizing quality and service. Good communication and cooperation with other departments is the solution to ensure that events at the hotel can run well and successfully while also avoiding complaints from guests. So it is recommended that the quality of food and beverage services be improved.

Keywords: *Banquet Section, F&B, Hotel*

PENDAHULUAN

Perhotelan merupakan salah satu komponen penting yang dapat menunjang perkembangan dunia pariwisata. Hotel merupakan suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang menjual kamar sebagai produk utama yang lengkap dengan berbagai fasilitas di dalamnya dan dikelola secara komersial. Disamping itu, hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman baik dalam jumlah besar maupun dalam jumlah kecil.

Hotel mengutamakan service atau pelayanan sebagai alat utama untuk menarik tamu. Dengan pelayanan yang baik, tamu akan merasa puas sehingga keinginan tamu untuk kembali kesuatu hotel sangat besar. Dalam memberikan pelayanan yang baik pada tamu diperlukan sikap sopan, santun, rendah hati, ramah, disiplin dan professional dalam tata cara pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Keberhasilan suatu hotel diantaranya tercapainya kepuasan tamu yang didukung dengan pelayanan dan fasilitas yang memadai dari setiap departemen yang ada di hotel. Salah satu departemen yang sangat penting di hotel menjadi penyokong revenue cukup tinggi setelah penjualan kamar yaitu Food and Beverage Department, terkhusus di banquet section. Bagian ini memiliki tanggung jawab terhadap penyediaan serta pelayanan makanan dan minuman pada tamu.

Hotel Four Points by Sheraton Bandung adalah sebuah hotel bintang 4 di Kota Solo yang berada dibawah naungan grup Acacia Hotels & Resorts. Hotel Four Points by Sheraton Bandung memiliki konsep "Home Garden Contemporary" dengan menggabungkan kenyamanan dan nuansa modern. Hal menarik dari hotel ini adalah keunggulan dalam proses pelayanan dalam berbagai acara yang melibatkan peran dari banquet section. Hal ini yang mendasari peneliti melakukan penelitian pada Hotel Four Points by Sheraton Bandung, khususnya terhadap peranan banquet section dalam mendukung operasional Food and Beverage Department.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan rencana penelitian yang disusun sedemikian rupa

sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Desain penelitian mengacu pada jenis atau macam penelitian yang dipilih untuk mencapai tujuan tersebut. Desain penelitian merupakan bentuk rancangan yang digunakan dalam melakukan prosedur penelitian.

Pada penelitian ini, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif observasional untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan dengan mengamati kondisi-kondisi yang terjadi melalui observasi langsung. Peneliti menggunakan metode observasi ini karena lebih mudah dilaksanakan, tidak membutuhkan jangka waktu yang lama, dan dapat memberikan factor resiko suatu pajakan yang ada di tempat kerja.

Pada penelitian studi kasus ini peneliti mendeskripsikan tentang peranan houseman dalam penataan dan pembersihan area umum di Hotel Four Points by Sheraton Bandung. Lokasi yang dipilih dalam melakukan penelitian ini adalah di Hotel Four Points by Sheraton Bandung. Waktu pengambilan data penelitian dilaksanakan pada bulan November-Desember 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pekerja banquet section di Hotel Four Points by Sheraton Bandung. Sampel dalam penelitian ini sama dengan populasi yaitu pekerja banquet section Hotel Four Points by Sheraton Bandung berjumlah 5 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peranan Banquet Section dalam Mendukung Operasional Food and Beverage Department di Hotel Four Points by Sheraton Bandung

Banquet section sangat berperan penting bagi hotel karena dengan adanya banquet section hotel dapat menyiapkan semua kebutuhan untuk event & pesta. Banquet juga menjadi penyumbang revenue terbesar di hotel dengan perbandingan 50 : 50 atau 60 : 40 untuk revenue food and beverage dan kamar.

Pada kenyataan, Four Points by Sheraton Bandung mendapatkan 60% revenue food and beverage, dan 40% revenue kamar. Banquet section termasuk dalam Food and Beverage Department yang memiliki tugas mempersiapkan makanan dan minuman serta menyiapkan segala keperluan event yang

dibutuhkan oleh tamu. Tugas utamanya yaitu menyiapkan tempat untuk meeting, event, pesta, dan ulang tahun.

Banquet section juga melakukan set up ruangan untuk event yang diinginkan oleh tamu seperti konsep layout dan konsep event. Peranan banquet section sangat penting untuk mendukung/meningkatkan kemajuan dan kualitas hotel dalam segi pelayanan yang baik dan kualitas makanan dan minuman yang baik.

Upaya Banquet Section dalam Mendukung Operasional Food and Beverage Department di Four Points by Sheraton Bandung

Upaya yang dilakukan oleh Four Points by Sheraton yaitu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap semua tamu yang ada di hotel dan membuat paket menu yang menarik dengan harga yang kompetitif, melakukan set up atau penataan ruangan, buffet table dengan dekorasi terbaik serta membuat Standard Operating Procedure (SOP). Pelayanan terbaik dan penataan dekorasi terbaik akan membantu hotel dalam menjual banquet. Agar event atau acara yang ada di hotel berjalan dengan baik, lancar dan sukses maka semua departemen yang ada di hotel tersebut harus saling mendukung dan harus selalu ada komunikasi yang baik disetiap departemen. Segala sesuatu yang disampaikan sales harus sesuai dengan yang dikerjakan oleh operasional.

Pembuatan Banquet Event Order (BEO) harus lengkap sesuai dengan permintaan tamu. Food and beverage service team fokus pada informasi yang direquest pada BEO, kitchen team fokus pada kualitas makanan, dan Metalical Electrical (ME) team fokus pada sound dan multimedia. Jika setiap departemen bekerja sama dengan baik maka dapat meminimalisir terjadinya masalah yang akan menyebabkan complaint.

Masalah yang Dihadapi Banquet Section dalam Mendukung Operasional Food and Beverage Department di Four Points by Sheraton Bandung

Masalah yang sering dihadapi banquet section adalah seringnya terjadi perubahan layout dan rundown acara secara mendadak. Masalah yang akan muncul di banquet section yaitu jika masing-masing departemen tidak menjalankan tugas sesuai SOP. Adapun masalah lain yang muncul yaitu

keluarnya BEO yang mendadak sehingga membuat persiapan tidak maksimal. Selain itu, request dari panitia yang mendadak mengakibatkan permintaan itu tidak dapat terpenuhi, seperti: request sound, pergantian menu, dan pergantian layout. Hal tersebut terjadi karena kurangnya staf dan komunikasi antar staf dengan departemen lain. Oleh karena itu, dibutuhkan banyak staf untuk meminimalisir masalah tersebut. Complaint dari tamu di ruang meeting yang sering terjadi yaitu Air Condentioner (AC) yang kurang dingin dan sound system yang terkadang menggema. Hal tersebut terjadi karena kurangnya persiapan dari departemen ME.

Masalah yang sering dihadapi dari segi makanan dan Coffee Break (CB) yaitu makanan yang disajikan tidak dipersiapkan dengan ontime dan proses refill makanan cukup lama. Hal ini dikarenakan terbatasnya staf yang in charge dan kitchen sedang sibuk dalam memasak makanan untuk event lainnya. Kekurangan dalam segi Table Cloth (TC) yaitu kurangnya memperhatikan kebersihan pada TC dan tetap digunakan atau disiapkan dalam event meskipun dalam keadaan kotor. Hal ini dilakukan karena dapat menghemat cost laundry, event yang back two back, dan minimnya staf banquet sehingga menjadikan kekurangan waktu dalam mengganti TC baru dan bersih.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian peranan banquet section dalam mendukung food and beverage dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Banquet section sangat berperan penting dalam mendukung kualitas pelayanan food and beverage di Hotel Four Points by Sheraton Bandung, sehingga banquet section dapat menjadi penyumbang revenue terbanyak di hotel setelah kamar dengan 60% revenue food and beverage dan 40% revenue kamar.
2. Banquet section merupakan bagian dari hotel yang masuk di departemen food and beverage service yang mempunyai peran untuk menyediakan makanan dan minuman untuk jamuan, pesta ataupun yang lainnya dengan mengutamakan kualitas dan pelayanannya.
3. Komunikasi dan kerja sama yang baik dengan departemen-departemen lain

menjadi solusi membuat acara yang ada di hotel tersebut dapat berjalan dengan baik dan sukses sekaligus dapat menghindari terjadinya complaint dari tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono dan Sambodo, Agus. 2006. .
Dasardasar Kantor Depan Hotel.
Yogyakarta: CV. Andi Offset.Offset
- Endar, Sugiarto dan Sulartiningrum, Sri. 1996.
Pengantar Industri Akomodasi dan
Restoran. Jakarta: Gramediadan Pustaka
Utama.
- Mertayasa, I Gede. 2012. Food and Beverage
Service Operational. Yogyakarta: Andi
- Moelong, Lexy J. 2006. Metode Penelitian
Kualitatif. Bandung: Remaja
Rosdakarya.
- Soekarno dan Pedit. 1998. Pramusaji Food &
Beverage Service. Jakarta: PT Gramedia
Pustaka Utama.
- Strianese, A.J. dan Strianese, P.P. 2003. Dining
Room and Banquet Management (Third
Edition). Canada: Thomson Delmar
Learning.
- Sukardi, Nyoman. 1998. Pengantar Pariwisata.
STP Nusa Dua Bali Sulastiyono. 2011.
Manajemen Penyelenggaraan Hotel.
Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif,
Kualitatif, dan R & D. Bandung:
Alfabeta.