



**PERANAN *BANQUET* SEBAGAI PENDUKUNG PELAYANAN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI HOTEL LUMINOR
JEMURSARI SURABAYA**

LAPORAN AKHIR

Oleh :

Qhoirun Nafik

1500711020

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**



**THE ROLE OF BANQUET AS A SUPPORTER OF SERVICE
IN FOOD AN BEVERAGE SERVICE LUMINOR
JEMURSARI HOTEL SURABAYA**

FINAL REPORT

Oleh :

Qhoirun Nafik

1500711020

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir Ini Telah Diuji dan Disahkan Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 06 Agustus 2018

Tempat : Prodi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu dan Sosial Politik

Judul : Peranaan Banquet sebagai Pendukung Pelayanan Food and Beverage Service di Hotel Luminor hotel jemursari Surabaya

Tim Penguji:

Ketua,

Syah Riza Octavy S., SE, M.Si

Anggota I

Anggota II

Christian Rizqi A., ST. Par, M.M

Faozen, SE, M.Si

Mengesahkan:

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. Emy Kholifah R., M.Si
NPK.92 08 376

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Qhoirun nafik
N I M : 1500711020
Program Studi : Diploma III Perhotelan
Judul Laporan Akhir : Peranaan *Banquet* Sebagai Pendukung
Pelayanan *Food and Beverage Service* di Hotel
Luminor Hotel Jemursari, Surabaya
Dosen Pembimbing : Faozen, SE, M.Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 06 Agustus 2018

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,

Faozen S.E.M.Si.
NPK:12033744

Qhoirun nafik
NIM.1500711020

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada
Sidang Ujian Tugas Akhir Diploma III Perhotelan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Nama : Qhoirun Nafik
Nim : 1500711020
Judul : Peranaan *Banquet* Sebagai Pendukung Pelayanan Food and
Beverage
Service di Hotel Luminor Hotel Jemursari, Surabaya

Menyetujui :
Dosen Pembimbing

Faozen S.E.M.Si.
NPK. 12033744

Mengetahui :
Ketua Program Studi

Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si
NPK. 0510416

MOTTO

Bila kaum muda telah belajar di sekolah dan menganggap dirinya terlalu tinggi dan pintar untuk melebur dengan masyarakat yang berkerja dengan cangkul dan hanya memiliki cita cita sederhana maka lebih baik pendidikan itu tidak di berikan sama sekali.

(TAN MALAKA)

Tuhan telah menyalakan obor dalam hatimu yang telah memancarkan cahaya pengetahuan dan keindahan. Sungguh berdosa jika kita memadamkannya dan mencampakkannya dalam abu.

(Kahlil Gibran)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, taufik dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Peranan Banquet Sebagai Pendukung Pelayanan Food And Beverage Service di Hotel Luminor Jemursari Surabaya Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par) di Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember.

Penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Allah Subhanahu Wata’ala.
2. Keluarga penulis Ayah, Ibu serta adik-adik yang telah memberikan doa dan mendukung saya selama ini.
3. Ibu Dr. Emy Kholifah R., M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Syah Riza Octavi Sandi, SE., S.Kom., M.Si Kaprodi D III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Bapak Faozen S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Mr. Susjianto General Manager Hotel Luminor Jemursari, Surabaya.
7. Bapak Zakaria Manager Food and Beverage.
8. Bapak Septian Candra Supevisor Banquet.
9. Staff Hotel Luminor Jemursari, Surabaya yang telah banyak membantu dalam pemberian informasi pada proses On The Job Training.
10. Seluruh Dosen Staff dan bagian administrasi D III Perhotelan yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan
11. Sahabat/i Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia yang telah memberi motivasi kepada penulis.
12. Sahabat/i yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari dalam laporan ini akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat di harapkan oleh

penulis demi sempurnanya laporan akhir ini. Penulis berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember ,Agustus 2018

Penyusun,

Qhoirun Nafik

Nim. 1500711020

DAFTAR ISI

Judul	i
<i>Title</i>	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Orisineritas Laporan Akhir	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Lokasi Penelitian	4
1.6 Jenis dan Sumber Data	4
1.6.1 Jenis Data	4
1.6.2 Sumber Data	5
1.7 Teknik Pengumpulan Data	5
1.8 Teknik Analisis Data	7
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif	7
1.8.2 Teknik Analisis <i>SWOT</i>	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Pariwisata	10
2.2 Pengertian Wisatawan	11
2.3 Pengertian Hotel	13
2.4 Departemen yang ada di Hotel	19
2.5 Pengertian Departemen <i>Food and Beverage</i>	21
2.6 Seksi – Seksi yang ada di Departemen <i>Food and Beverage</i>	21
2.7 Pengertian Seksi <i>Banquet</i>	23
2.7.1 Petugas – petugas di <i>Banquet</i>	23
2.7.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Banquet</i>	23
2.7.3 Jenis – Jenis even <i>Banquet</i>	27
2.8 Jenis – Jenis Peralatan dan Perlengkapan yang Digunakan di <i>Banquet</i>	28
2.8.1 Jenis – Jenis Peralatan yang Digunakan di <i>Banquet</i>	28
2.8.2 Jenis – Jenis Perlengkapan yang Digunakan di <i>Banquet</i>	32
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	34
3.1 Gambaran Umum Luminor Hotel Jemursari Surabaya	34
3.1.1 Sejarah Singkat Luminor Hotel Jemursari Surabaya	34
3.1.2 Fasilitas di Luminor Hotel Jemursari Surabaya	36
3.1.3 Struktur Organisasi di Luminor Hotel Surabaya	40
3.1.4 Departemen di Luminor Hotel Surabaya	42
3.2 Gambaran Umum <i>Banquet Departement</i> di Luminor Hotel Surabaya	44
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Banquet Departement</i> di Luminor Hotel Surabaya	44
3.2.2 Seksi – Seksi di <i>Banquet Department</i> di Luminor Hotel Surabaya	45
3.3 Gambaran Khusus <i>Banquet Department</i> di Luminor Hotel Surabaya	46
3.3.1 Struktur Organisasi <i>Banquet Section</i> di Luminor Hotel Surabaya	46
3.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Banquet Section</i> di Luminor Hotel Surabaya	47
3.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab Petugas <i>Banquet</i> di Luminor Hotel Surabaya	47

3.3.4 Peralatan dan Perlengkapan <i>Banquet</i> di Luminor Hotel Surabaya	49
3.3.5 Peralatan yang Digunakan di <i>Banquet</i>	53
3.4 Hasil Analisis Deskriptif Peran Petugas <i>Banquet</i> Dalam Penanganan Even Meningkatkan Pelayanan <i>Food and Beverage</i> di Luminor Hotel Jemursari Surabaya	55
3.4.1 Peran Petugas <i>Banquet</i> Dalam Penanganan Even Meningkatkan Pelayanan <i>Food and Beverage</i> di Luminor Hotel Jemursari Surabaya	56
3.4.2 Kendala	63
3.4.3 Solusi Dari Diri Sendiri	63
3.5 Analisis <i>SWOT</i>	63
3.5.1 Analisis <i>SWOT Banquet Section</i> di Luminor Hotel Surabaya	64
3.6 Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i> di Luminor Hotel Surabaya	65
3.6.1 Persiapan Pelaksanaan Kerja <i>Morning Shift</i>	67
3.6.2 Persiapan Pelaksanaan Kerja <i>Afternoon Shift</i>	65
3.6.3 Pembagian Jam Kerja	68
BAB IV KESIMPULAN	69
4.1 Kesimpulan	69
4.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN – LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

3.1.3 Struktur Organisasi Hotel	39
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Bunquet Department</i>	44
3.3.1 Struktur Organisasi <i>Bunquet Section</i>	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.3.5.2 Matriks <i>SWOT</i>	8
Tabel 3.1.2 Jenis – Jenis Kamar Luminor Hotel	37
Tabel 3.1.3 Rincian Kapasitas Ruangan <i>Bunquet</i>	38
Tabel 3.5.1 Analisis <i>SWOT Bunquet Section</i>	62

DAFTAR PUSTAKA

- Marsum, WA, 2001” Restoran dan Segala Permasalahannya” Penerbit Andi, Yogyakarta
- Raymod, J.Ir, 2003 “ Food and Beverage Service Management”, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- D.P Naimuddin, Yunus Mhd, dan Dalimunthe Zainuddin. 2003. Pengantar Tata Hidangan Makanan dan Minuman 2. Diktat. Medan
- Sihite, Richard, 2000, Hotel Management: Pengelolaan Hotel, Surabaya:SIC
- Soekresno. 2001. Manajemen Food & Beverage Service Hotel Jakarta : GramediaSuharsimi
- Mertayasa, Agus. 2012. Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta: Andi
- Putra, Eka Bayu, 2012 Pengaruh Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Yarif Kasim Riau Pekanbaru
- Ruslan, Rosady. 2006. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sihite, Richard, 2000, Hotel Management: Pengelolaan Hotel, Surabaya:SIC
- Sinaga, Supriono. 2010.”Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah”. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.
- Kusumaningrum, Dian. 2009. Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gadjah Mada.
- Agus Sulastiyono, (2011), Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel Bandung: Alfabeta
- Tarmoezi.(2000). Professional Hotel Front Linear. Jakarta.
- Suwithi,Wayan. 2010. Pengelolaan Hotel Training. Bandung: Alfabeta

- Arief, Abd. Rahman. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran . Yogyakarta:
Grah Ilmu.
- Soekresno. 2001. Manajemen Food & Beverage Service Hotel Jakarta :
GramediaSuharsimi.
- Soekresno.2000. Management Food and Beverage, Service Hotel Jakarta : PT
Gramedia Pustaka
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi
Aksara.