

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

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, salah satunya adalah *banquet section*.

Dalam bisnis hotel istilah *banquet* digunakan untuk suatu kegiatan operasional dari suatu pesta khusus yang telah direncanakan sebelumnya, dan kegiatan ini umumnya terpisah dari kegiatan makan dan minum yang terdapat di restoran dan bar yang juga terdapat di hotel.

*Banquet service* biasanya mencakup preset menu dengan penataan ruangan yang mendukung. Sebagai contoh, bila menu yang dipesan berupa sup, salad, hidangan utama, hidangan penutup dan kopi, penataan tempatnya harus mencakup sendok garpu, sendok sup, sendok tambahan untuk hidangan utama ditambah dengan pisau untuk steak, jika diperlukan pisau mentega, perlengkapan untuk hidangan penutup, sendok teh untuk kopi. Sebagai tambahan dalam mempersiapkan penataan desain masing masing tempat, meja juga harus dipersiapkan untuk menu termasuk perlengkapannya dan semuanya harus siap

sebelum para tamu mulai duduk. Melihat etiket pelayanan yang ketat ini dengan tidak menyajikan makanan atau kudapan dapat dimodifikasi bila waktu mendesak atau bila *banquet* yang diadakan bersifat tidak formal. Bila seorang pramusaji lupa menyajikan mentega selama pelaksanaan jamuan *a la carte* di ruang makan akan mengakibatkan beberapa hal tertunda, tetapi hal ini tidak akan merusak secara total. Namun bila seorang pramusaji lupa menyediakan mentega selama jamuan *banquet* untuk 400 orang maka penundaan dapat merusak *banquet* karena semua tamu dilayani serempak.

Dalam pelayanan tamu di hotel *banquet* memiliki peranan yang penting, karena melayani tamu dalam jumlah yang banyak dalam waktu yang bersamaan dan peraturan pelayanan ( *rules of service* ) masih tetap berlaku sebagaimana dalam pelayanan *a la carte*, hanya saja pramusaji jarang terlibat percakapan dengan para tamu. [Raymod, J. Ir, 2003 “*Food and Beverage Service Management*”, Penerbit Erlangga, Jakarta] Putra, Eka Bayu, 2012 Pengaruh Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Yarif Kasim Riau Pekanbaru.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah “Peranan *Banquet* sebagai Pendukung Pelayanan Food and Beverage Service di hotel Luminor Jemursari”.

### 1.3. Tujuan penulisan

1. Untuk sebagai syarat memperoleh gelar ahli madya pariwisata (A,Md.Par).
2. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana“ Peranan *Banquet* sebagai Pendukung Pelayanan Food and Beverage Service di hotel Luminor Jemursari surabaya.

### 1.4. Manfaat Penulisan

#### 1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Dapat mengetahui peranan *banquet* pada sebuah hotel, keuntungan dan kerugian dari adanya suatu *banquet* di hotel dan tugas dan tanggung jawab *banquet*.

#### 2. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan manajemen hotel.
- b. Dapat memperlancar sistim operasional kerja pada perusahaan atau hotel.
- c. Mengetahui anak training yang mana memiliki skills yang baik untuk di angkat menjadi staf atau karyawan.
- d. Dapat meningkatkan kemitraan atau kerja sama yang baik antara hotel Luminor Jemursari surabaya dengan pihak Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember.

#### 3. Manfaat Bagi institusi

- a. Dapat menjadi tambahan refrensi di perpustakaan.

- b. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu pendidikan dibangku perkuliahan.

### **1.5. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian bertempat di Lumimor Hotel, Jl, Jemursari 206-208 Surabaya

### **1.6. Jenis dan Sumber data**

#### **1.6.1 Jenis Data**

- a. Data Kualitatif

Menurut Bogdan Taylor (dalam Sujarweni, 2014:19) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Misalnya sejarah berdirinya Hotel Luminor Jemursari Surabaya

- b. Data Kuantitatif

Menurut Kasiram (dalam Sujarweni, 2014:39) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang diketahui. Misalnya data jumlah karyawan, data jumlah Even setiap bulanya.

### 1.6.2 Sumber Data

#### a. Data Primer

Data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sujarweni, 2014:73). Misalnya hasil wawancara dengan *spv Banquet* mengenai proses penanganan Even di hotel

#### b. Data Sekunder

Data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data (Sujarweni, 2014:74). Misalnya buku tentang pariwisata, buku tentang pengantar perhotelan,

. peranan *banquet* pada sebuah hotel, keuntungan dan kerugian dari adanya suatu *banquet* di hotel dan tugas dan tanggung jawab *banquet*.

### 1.7. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Metode Kepustakaan

Penulis Memperoleh data dengan cara mencari, mempelajari dan membaca buku yang masih terkait dengan laporan yang dibuat. Memanfaatkan studi kepustakaan berarti sama halnya dengan melakukan penelusuran yang kemudian mengolahnya dalam bentuk dan hasil yang baru. Misalnya penulis

melakukan studi pustaka untuk mendapatkan teori tentang proses penanganan Event di departemen *Banquet*

b. Metode Observasi.

Penulis memperoleh data dengan cara mengamati hal hal yang penting selama mengikuti program *on the job training* yang kemudian dilaporkan untuk dijadikan laporan penyusunan tugas akhir. Misalnya fasilitas hotel, kamar kelengkapan formulir di *banquet section* maupun proses penanganan barang bawaan tamu di Luminor Hotel Jemursari Surabaya

c. Metode Wawancara

Penulis Memperoleh data dengan cara tanya jawab atau menanyakan langsung kepada senior maupun *staff* mengenai informasi fasilitas hotel, kamar kelengkapan formulir tentang proses penanganan *Event* di departemen *Banquet* di hotel luminor

d. Metode Dokumentasi

Penulis memperoleh data dari bukti yang tertulis baik tulisan ,gambar, maupun video untuk dijadikan sebagai bukti bahwa informasi yang didapat oleh penulis benar. Misalnya informasi mengenai hotel yang didapat dari *website* hotel.

### **1.8. Teknik Analisis Data**

Menurut Sujarweni, (2014:103) Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian, teknik analisis

data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah.

### 1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel maupun lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu (Sujarweni, 2014:11). Misalnya menggambarkan, menjelaskan dan menguraikan dengan jelas data yang sudah diperoleh selama *on the job training* secara sistematis.

### 1.8.2 Analisis SWOT

Menurut Freddy Rangkuti dalam buku Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis (2015), analisis SWOT merupakan analisis yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*).

**Tabel 1.3.5.1 Matriks SWOT**

<b>OT</b>	<b>SW</b>	<b>Strengths</b> (tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal)	<b>Weaknesses</b> (tentukan 5-10 faktor-faktor kelemahan internal)
<b>Opportunities</b> (tentukan 5-10 faktor-faktor peluang eksternal)		<b>Strategi SO</b> Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	<b>Strategi WO</b> Menciptakan strategi meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
	<b>Threats</b> (tentukan 5-10 faktor-faktor ancaman)	<b>Strategi ST</b> Menciptakan strategi menggunakan	<b>Strategi WT</b> Menciptakan strategi yang meminimalkan

eksternal)	kekuatan untuk mengatasi ancaman	kelemahan dan menghindari ancaman
------------	----------------------------------	-----------------------------------

Matriks SWOT berguna untuk menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis sebagai berikut:

a. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kekuatan-peluang adalah dapat memanfaatkan kekuatan atas peluang yang telah diidentifikasi.

b. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kelemahan-peluang adalah menciptakan strategi meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.

c. Strategi ST (*Strengths-Threats*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kekuatan-ancaman adalah menciptakan strategi menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.

d. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

Strategi yang dihasilkan pada kombinasi kelemahan-ancaman adalah menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.