

**URGENSI KELENGKAPAN PERALATAN CHINA WARE PADA
BANQUET SECTION DALAM MENANGANI EVENT DENGAN CHINESE
SET MENU DI JW MARRIOT SURABAYA**

oleh:

Ita Maisaroh

PEMBIMBING : Drs. Juhanda.M,Par

Program Studi Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

The purpose of the preparation of this final project is to determine the effect of china ware banquet section equipment in handling events with chinese set menus at JW Marriot hotel Surabaya. in this study using data collection techniques include: observation, interviews and questionnaires with simple questions distributed to the banquet staff. After collecting the data, then analyzing the data descriptively which describes what exists from the problems in the research. The preparation process for the event with the chinese set menu at JW Marriot Surabaya begins with the process of checking the equipment, the process functions to select equipment that is cracked or has stains that cannot be removed so that it cannot be used to avoid guest complaints. The next step is the procurement process for equipment that functions to complete equipment that is less than the results of the check so that it will facilitate operations. The conclusion that can be drawn is that china ware equipment plays an important role in determining the smooth work of banquet service. the lack of such equipment will have an impact on the work of banquet service that is not optimal.

Keywords: Urgency, China Ware Equipment, Event, Chinese Set Menu

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam industri pariwisata tidak terlepas dari salah satu sarana akomodasi seperti hotel. Hotel adalah sebuah bidang usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan, hotel mengutamakan pelayanan *service* sebagai alat untuk menarik tamu menginap atau berkunjung ke hotel, dengan memberikan *service* yang baik akan membuat tamu merasa puas sehingga keinginan untuk kembali ke hotel sangat besar. “hotel merupakan sebuah bangunan yang menjual kamar sebagai produk utama yang lengkap dengan berbagai macam fasilitas yang ada didalamnya dan di kelola secara komersial. Pendapatan sebuah hotel dapat di peroleh dari dua unsur yaitu hasil dari penjualan kamar hotel (*accommodation industry*) dan (*food service industry*) penjualan makanan dan minuman”. (Marsum W.A, restoran dan segala permasalahannya. Adi. Yogyakarta .1993:13-14). “ suatu hotel dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari (*food service industry*) penjualan

makanan dan minuman lebih besar dari pada penjualan kamar hotel (*accommodation industry*). (Marsum W.A, restoran dan segala permasalahannya. Adi. Yogyakarta .1993:13-14).

Didalam hotel terdapat beberapa departemen yang menunjang operasional suatu hotel. Salah satunya adalah food and beverage department. food and beverage service merupakan Sebuah departement yang bertanggung jawab atas penjualan makanan dan minuman untuk mendapatkan pemasukan bagi hotel.

Banquet adalah salah satu bagian yang masuk dala food and beverage service yang bertanggung jawab atas berbagai event, aktifitas hotel sehari-hari dan acara yang diadakan di hotel baik dari luar maupun dalam hotel. Keberhasilan banquet dalam menangani sebuah event terletak pada professional kerja dan kemampuan pramusaji dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Seperti upacara pernikahan, ulang tahun, pertunangan, rapat dan lain

sebagainya merupakan sebuah acara yang sering diselenggarakan di hotel

Hotel JW Marriot Surabaya adalah salah satu hotel bintang lima yang ada di kota Surabaya. Kepuasan tamu selalu di utamakan oleh para pramusaji. Dengan demikian banquet section hotel JW Marriot Surabaya dituntut bekerja secara profesional sehingga operasional kerja dapat berjalan dengan baik. Selain itu banquet juga harus di dukung dengan berbagai fasilitas yang pendukung yang lengkap demi kelancaran kerja. Salah satunya seperti peralatan china ware yang menjadi peranan penting di dalam peralatan makan tamu.

METODE PENELITIAN

Jenis Dan Sumber Data

Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Sugiono (2018; hlm.2130 data kuantitatif adalah data penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (tepatnya dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui

dan ditangani oleh banquet.

Peralatan tersebut seperti plate, soup bowl, tea cup dan alat-alat china ware lainnya yang menjadi syarat mutlak bagi banquet service.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk menjadikan sebuah topik tugas akhir dengan mengambil judul :”URGENSI KELENGKAPAN PERALATAN CHINA WARE PADA BANQUET SECTION DALAM MENANGANI EVENT DENGAN CHINESE SET MENU DI JW MARRIOT SURABAYA”.

fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah dimana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis

aktifitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individual atau kelompok.

2. Data Kuantitatif

Menurut silaen (2018, hlm. 18) penelitian kuantitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa angka-angka dan umumnya dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif atau inferensial. Artinya, angka yang didapatkan diolah dan dicari tahu pengaruhnya terhadap rumusan masalah penelitian yang telah ditentukan.

Sumber Data

1. Data Primer

Menurut sugiyono (2016:225) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

2. Data Sekunder

Menurut sugiyono (2016:225) data sekunder merupakan sumber data

yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang di perlukan data primer.

Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2005:62), “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data”. Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian , karena berbagai cara digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang di perlukan dalam hasil penelitiannya. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, kenyataan, dan informasi yang dapat di percaya. Dalam mendapatkan sebuah data yang akurat dalam penelitian dapat menggunakan beberapa cara diantaranya adalah dengan kuesioner, wawancara, observasi dan pengamatan.

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data, dimana peneliti bertanya jawab dengan responden menggunakan beberapa pertanyaan sederhana. Metode ini lebih banyak digunakan oleh seorang peneliti dalam mencari sebuah data. Dari segi waktu metode ini lebih relatif singkat serta informasi yang diperoleh lebih relevan dengan tujuan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara biasanya dilakukan dalam bentuk pertemuan formal, dimana peneliti harus memiliki keterampilan bertanya untuk menggali informasi yang di perlukan. Sutrisnohadi (1986) mengemukakan hal yang perlu di pegang oleh peneliti dalam metode wawancara adalah sebagai berikut :

- a) bahwa pemberi informasi adalah orang yang sangat memahami tentang objek yang akan diteliti
- b) apa yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar

dan dapat di percaya.

c) Bahwa interpretasi subjek dengan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang di maksudkan peneliti.

Menurut Patton (1990: 290-293) dalam Mikkelsen (1999) berdasarkan metode partisipatoris cenderung menggunakan wawancara individual yang dilaksanakan dalam suatu kesempatan pengambilan sampel atas responden yang dipilih secara sengaja untuk memperoleh informasi yang akurat.

3. Observasi Dan Pengamatan

Pengumpulan data observasi memiliki ciri yang spesifik bila dibandingkan teknik yang lain. Karena observasi tidak terbatas pada orang sebagai respondennya tapi bisa juga di dapatkan dari objek objek yang lain. Observasi biasanya digunakan untuk penelitian yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala yang di amati tidak terlalu luas.

4. Dokumentasi

Menurut hamidi (2004:72), metode dokumentasi adalah informasi yang bersal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat data hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis interaktif. Menurut sugiyono (2016:335) analisis interaktif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh hasil dari wawancara, penyebaran kuisionier, dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data kedalam kategori dan menjabarkan dalam unit-unit serta menyusun, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

Definisi tersebut dapat disimpulkan sebagai langkah pertama dalam menganalisis data dengan mengumpulkan data kemudian

menyusun secara sistematis dan menarik kesimpulan dari hasil analisis, setelah itu mempresentasikan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Penelitian Tentang Pentingnya Kelengkapan Peralatan Chinaware Di Banquet Service JW Marriot Hotel Surabaya.

Chinaware adalah barang pecah belah yang terbuat dari bahan keramik atau porselin untuk keperluan operasional restoran. Chinaware memegang peranan penting di dalam pengenalan meja makan"(marsum WA, restoran dan segala permasalahannya 1993:27).

Operasional pelayanan tamu hotel tidak dapat berjalan lancar tanpa adanya peralatan chinaware apalagi pada departement banquet yang selalu menggunakan peralatan tersebut untuk keperluan dalam sebuah event besar seperti chinase set menu (wedding). Dengan jumlah tamu yang banyak banquet memerlukan peralatan

chinaware yang memadai. Karena begitu pentingnya peralatan tersebut maka hotel diwajibkan memiliki peralatan chinaware yang lengkap. karena apabila tidak sesuai dengan kebutuhan, dapat menghambat kinerja dari operasional hotel tersebut. Berikut ini adalah pembahasan dari rumusan masalah yang ada.

Proses Pengecekan Peralatan Chinaware Untuk Persiapan Event Chinese Set Menu.

Chinaware merupakan peralatan penting yang harus dimiliki oleh hotel. Oleh karena itu keberadaannya selalu di cek untuk memastikan kondisi dan jumlahnya untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga menghambat operasional sebuah hotel. Salah satu diantaranya yang akan di bahas adalah proses pengecekan peralatan chinaware untuk persiapan chinese set menu di JW Marriot Surabaya.

Seperti yang sudah kita ketahui bahwa di masa pandemi ini masih banyak hotel-hotel yang memiliki

sebuah event terlebih lagi di hotel JW Marriot Surabaya. Dari bulan januari sampai dengan bulan juni hotel JW Marriot selalu memiliki event-event besar seperti event wedding, birthday party, pertunangan, meeting, exhibition dll. Berdasarkan observasi selama on the job training para tamu lebih banyak meminta service yang di gunakan yaitu syncronaise service, yang lebih berkaitan dengan individual set menu atau chainase set menu. Oleh sebab itu, hal yang perlu di peesiapkan oleh banquet service yaitu mengenai kelengkapan peralatan chinaware.

Proses pertama yang harus di lakukan oleh seorang banquet service yaitu dengan mengecek semua peralatan cinaware yang di butuhkan dalam chainase set menu yang ada di banquet steward seperti, salt and venagar pot, chainase tea cup, tea pot, dinner plate, soup plate dll sesuai dengan jumlah tamu yang akan datang di acara tersebut sesuai dengan yang telah tertera di BEO (banquet event order). Pengecekan tersebut dilakukan untuk dapat memilah peralatan yang masih layak kondisinya. Jika terdapat

peralatan yang tidak layak seperti retak, warnanya pudar, terdapat bercak noda yang tidak bisa di hilangkan maka peralatan tersebut akan disisihkan dan tidak di gunakan untuk event guna menghindari complain dari tamu. Hal yang dapat di lakukan oleh banquet service apabila peralatan tersebut tidak lengkap yaitu :

- a. Banquet service di harapkan meminjam di departement lain yang memiliki peralatan yang sama seperti yang di butuhkan, seperti tang palace restoran yang menyajikan makanan chinese dengan begitu peralatan yang di gunakan tersebut sama dengan peralatan yang di gunakan banquet dalam event chainase set menu. Proses peminjaman tersebut dapat di lakukan apabila restoran tersebut tidak beroerasional atau low season (sepi).
- b. Meminta/meminjam di steward office, steward office merupakan tempat penyimpanan peralatan chainaware, glassware, dan cutleries tetapi jumlah peralatannya masih kurang memadai. Prosedure peminjaman/permintaan peralatan di steward office sebagai

berikut:

- 1) Seorang banquet service melapor kepada leader total dan nama peralatan yang kurang.
- 2) Leader akan mencatat nama dan total alat yang di butuhkan di form request barang yang harus di tanda tangani staff banquet.
- 3) Banquet service akan memberikan form tersebut kepada steward yang incharge, steward akan mengambilkan barang yang di minta/pinjam.

Peralatan China Ware Pada Banquet Section Yang Digunakan Di Hotel JW Marriot Surabaya Dalam Event Dengan Chinese Set Menu.

Didalam proses penyajian makanan dan minuman tentu membutuhkan peralatan atau equipment yang sesuai dengan fungsinya guna mendukung tampilan dalam penyajian makanan.peralatan china ware adalah peralatan yang terbuat dari keramik, porselin maupun tembikar. untuk peralatan yang terbuat dari keramik pada umumnya

agak tebal dan mempunyai ketahanan terhadap panas yang tinggi.

Dibawah ini adalah macam dan fungsi peralatan china ware yang digunakan dalam event dengan chinese set menu.

- a. Jumlah Peralatan China Ware Di Banquet Section Hotel JW Marriot Surabaya.

Tabel 3.3.2

Jumlah Peralatan Chine Ware Hotel Jw Marriot Surabaya Yang Digunakan Dalam Event Dengan Chinese Set Menu

| No | Items | Total |
|-----|-----------------|-------|
| 1. | Dinner Plate | 600 |
| 2. | Long Plate | 425 |
| 3. | Soup Plate | 400 |
| 4. | Oval Plate | 25 |
| 5. | Dvd Dish | 276 |
| 6. | Duck Spoon Rest | 280 |
| 7. | Chinese Tea Cup | 276 |
| 8. | Chily Dish | 138 |
| 9. | Demitase Sauce | 140 |
| 10. | Duck Spoon | 400 |
| 11. | Soy and Venegar | 50 |

b. Macam Dan Fungsi Peralatan China

Ware Di Banquet Section Hotel JW
Marriot Surabaya

c. Soup Plate

a. Dinner Plate



Gambar 1

Dinner plate yaitu piring besar yang digunakan untuk menyajikan hidangan utama

b. Long Plate



gambar 2.

Long plate yaitu piring besar yang digunakan untuk menyajikan hidangan appetizer ataupun dessert.



Gambar 3.

Soup plate yaitu piring bulat cekung yang digunakan untuk menyajikan makanan maincourse seperti mie.

d. Oval Plate



Gambar 4.

Oval plate yaitu piring oval yang digunakan untuk menyajikan makanan appetizer ataupun bread.

e. Duck Spoon



Gambar 5.

Duck spoon merupakan sendok yang digunakan untuk menikmati soup

g. Duck Spoon Rest



Gambar 7.

Duck Spoon Rest digunakan untuk meletakkan duck spoon apabila telah selesai di gunakan

f. DVD Dish



Gambar 6.

Dividi Dish merupakan peralatan yang terbagi menjadi 2 bagian yang berfungsi untuk meletakkan sauce ataupun cutleries yang tidak digunakan.

h. Demitase Sauce



Gambar 8.

Demitase sauce merupakan saucer yang digunakan untuk menjadi alas dari chily dish

i. Chily Dish



Gambar 9.

Chily Dish merupakan peralatan yang digunakan sebagai tempat sauce

j. Chinese Tea Cup



Gambar 10.

Chinese Tea Cup mirip dengan mangkuk tetapi dengan diameter yang lebih kecil. cup tersebut berfungsi untuk menyajikan chinese tea

k. Soy And Vinegar



Gambar 11.

Soy And Vinegar ini digunakan untuk tempat kecap asin dan soya.

Pengaruh Kelengkapan Peralatan Chinawares Terhadap Event Dengan Chinese Set Menu

Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan chinaware terhadap event chinese set menu di JW Marriot Surabaya, dilakukan pembagian kuisisioner berisi pertanyaan sederhana untuk diisi responden dari 7 staff banquet yang ada di JW Marriot Hotel Surabaya. Berikut ini merupakan hasil tanggapan staff banquet mengenai pengaruh kelengkapan peralatan chinaware terhadap event set menu. Dari 7 kuisisioner yang diisi oleh staff banquet makan dapat di simpulkan sebagai berikut.



tabel 3.3

Kuisisioner Tentang Pengaruh Peralatan China Ware Terhadap Event Dengan Chinese Set Menu.

| No | Pertanyaan | Jawaban | | |
|----|--|---------|-------|---------|
| | | Iya | Tidak | Mungkin |
| 1. | Apakah event chinase set menu tidak bisa dilakukan jika peralatan chinaware banquet tidak lengkap? | 7 | - | - |
| 2. | Apakah faktor chinaware banquet menjadi penentu berjalannya sebuah event? | 7 | - | - |
| 3 | Apakah peralatan chinaware banquet yang lengkap tidak akan menimbulkan masalah? | 4 | - | 3 |

Berdasarkan dari hasil kuisisioner diatas menunjukkan bahwa kelengkapan peralatan chinaware mempengaruhi kelancaran dari event chinase set menu. Pernyataan tersebut di tunjukkan berdasarkan hasil kuisisioner semua staff banquet yang menjawab iya, mengenai kelengkapan peralatan hal tersebut di karenakan selain dekorasi, makanan, ataupun service yang diberikan peralatan akan sangat mempengaruhi apabila terjadi kekurangan, seperti duck spoon yang selama ini sering jumlahnya kurang. Karena duck spoon merupakan

peralatan makan tamu yang digunakan untuk menikmati soup. Selain itu peralatan chinaware merupakan standarisasi dalam event tersebut.

Sedangkan untuk hasil kuisisioner nomor 2 yang mendapatkan jawaban iya dari 7 responden. Menunjukkan bahwa peralatan chinaware merupakan hal yang sangat menunjang dari acara tersebut. Seperti yang telah di jelaskan di atas.

Dari hasil kuisisioner pertanyaan ke tiga diatas terdapat 4 responden yang menjawab iya dan 3 responden menjawab mungkin. Dikarenakan menurut responden jika dilihat dari

peralatan yang lengkap maka dapat di jamin bahwa event akan berjalan dengan lancar tetapi jika dilihat dari segi lain seperti layout ataupun makanan masih akan terjadi masalah seperti WO yang meminta tambahan kursi, Tamu yang meminta makanan di ganti atau di bungkus.

KESIMPULAN

1. perasional banquet dalam sebuah event chinase set menu tidak dapat berjalan lancar tanpa didukung peralatan China Wares dikarenakan peralatan chinaware merupakan satu kesatuan yang menjadi penunjang berjalannya event serta sudah termasuk dalam standarisasi event oleh karena itu pentingnya peralatan tersebut keberadaanya selalu di cek dipastikan kondisi dan jumlahnya.

2. Proses pemeriksan dan pengadaan peralatan China wares di JW Marriot Hotel Surabaya sudah berdasarkan prosedur atau ketentuan yang telah ditetapkan oleh hotel. Sehingga proses dari pengecekan sampai pengadaan peralatan China wares JW Marriot

Hotel Surabaya sudah terkoordinasi antar departemen.

3. Kondisi peralatan China wares yang ada di Hotel sudah cukup terawat namun dari segi jumlah untuk event dengan skala besar dan peralatan yang di pakain outlet lain yang akan menyebabkan kekurangan stok peralatan China wares. Hal tersebut dapat menimbulkan terjadinya masalah bagi crew banquet dari suasana kerja yang menjadi kacau, persiapan peralatan saat event terganggu dan pelayanan kepada tamu menjadi tidak maksimal.

SARAN

Beberapa saran berdasarkan hasil penelitian ini antara lain :

1. Pihak JW Marriot hotel Surabaya harus segera mengatasi kekurangan peralatan China wares dengan cara membeli peralatan baru hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi kekurangan peralatan disaat berlangsungnya event-event besar yang diadakan di hotel sehingga operasional kerja Banquet service

dapat berjalan dengan lancar, tamu merasa puas dengan pelayanan dan hotel dapat mencapai target yang telah ditentukan.

2. Hotel harus melakukan pembagian peralatan China Wares untuk setiap divisi. Hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya kekacauan dalam penggunaan peralatan disaat hotel sedang ramai.

3. Pihak hotel harus memiliki tempat yang baik untuk peralatan china ware agar mengurangi jumlah peralatan yang pecah ataupun retak.

DAFTAR PUSTAKA

Marsum W.A, restoran dan segala permasalahannya. Adi. Yogyakarta .1993:13-14.

Barlian, Dr Eri.2016. Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif.Padang. kabumi Press.

Suwena, I Ketut.Dkk. 2017. Pengetahuan dasar ilmu

pariwisata, Denpasar .
Pustaka larasan.

F.Y.Djoko Subroto.2003.Food And Baverage And Table Setting. Jakarta.Pt Grasindo.

Agus Sulastiyono.2011.Manajemen Penyelenggara Hotel. ManajemenHotel. Bandung.Alfabeta.

Kisah inspartif raja-raja perhotelan dunia Kompas.com (diakses pada Selasa, 11 September 2018, pukul 21.30 WIB).

JW Marriot hotel yang mewah dan modern jenis hotel.info (Di akses pada 29 Desember 2011).

Hazizulhadi27blogspot.com (Di Akses pada Jumat, 30 November 2018).

Pengertian Food and Baverage Deparen.co.id. Oleh A(Di akss pada tanggal 17 April 2020)

Mita-pena.blogspot.com (Di akses
pada Tanggal 01 Oktober pada
Jumat, 30 November 2018).

