



**PERANAN BANQUET DALAM PENYELENGGARAAN
EVENT DI HARRIS HOTEL & CONVENTION MALANG**



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

2021



**THE ROLE OF BANQUET IN ORGANIZING EVENTS AT
HARRIS HOTEL & CONVENTION MALANG**



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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Hari : Selasa

Tanggal : 3 Agustus 2021

Nama : Melasari

Nim : 1800711021

Judul : Peranan *Banquet* dalam Penyelenggaraan *Event* di
HARRIS Hotel & Convention Malang

Menyetujui :

Dosen Pembimbing



Bagus Indra TJ., SST. Par, M.Si

NPK. 1983052611007547

Mengetahui :

Ketua Program Studi



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

NPK. 1981181010510416

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Akhir ini Telah Diuji Dan Disahkan Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 3 Agustus 2021
Tempat : Progam Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : Peranan *Banquet* dalam Penyelenggaraan *Event* di HARRIS Hotel & Convention Malang

Tim Penguji:

Ketua,

Faozen, SE., M.Si

NPK. 198407111303744

Sekretaris

Anggota

Bagus Indra TJ., SST. Par, M.Si

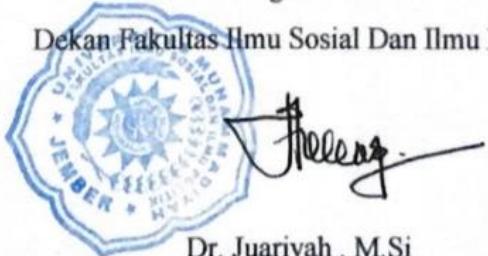
NPK. 1983052611007547

Drs. Juhanda M.Par

NPK. 1964061510505556

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Juariyah . M.Si

NPK.196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Melasari
N I M : 1800711021
Program Studi : Diploma III Perhotelan
Judul Laporan Akhir : Peranan *banquet* dalam penyelenggaraan *event* di HARRIS Hotel & Convention Malang
Dosen Pembimbing : Bagus Indra TJ. SST. Par, 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, Juli 2021

Dosen Pembimbing,

Bagus Indra TJ. SST. Par, M.Si

NPK. 1983052611007547

Mahasiswa,



Melasari

NIM.1800711021

ABSTRAK

Tamu atau masyarakat yang berkunjung ke suatu hotel akan menilai dari fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh hotel tersebut. Salah satu fasilitas yang sering dinilai tamu hotel terutama tamu acara adalah *Banquet* yang dimiliki hotel tersebut. Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui peranan *banquet* dalam penyelenggaraan *event* di HARRIS Hotel and Convention Malang yang akan menjelaskan secara rinci mengenai peranan *banquet* dalam penyelenggaraan *event*, uraian kegiatan *banquet*, masalah-masalah yang dihadapi oleh *banquet* ketika beroperasional dan solusi untuk menangani masalah-masalah di *banquet*. Kesimpulan yang dapat diambil adalah staf *banquet* harus mengetahui pentingnya memahami peranan *banquet* sehingga dalam penyelenggaraan *event* bisa memberikan pelayanan dengan sangat baik.

Kata kunci : Hotel, *Banquet*, *Event*



ABSTRACT

Guests or the public who visit a hotel will judge from the facilities and services provided by the hotel. One of the facilities that are often assessed by hotel guests, especially event guests, is the banquet owned by the hotel. The purpose of this final project is to determine the role of the banquet in organizing events at HARRIS Hotel and Convention Malang which will explain in detail the role of the banquet in organizing events, descriptions of banquet activities, problems faced by banquets when operating and solutions to deal with problems. -problem at the banquet. The conclusion that can be drawn is that the banquet staff must know the importance of understanding the role of the banquet so that in organizing events they can provide excellent service.

Keywords: Hotel, Banquet, Event



MOTTO

Jadilah seperti air murni, tidak mewah tapi sangat berarti.

-Anonim



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT. Semoga sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita semua Rasulullah Muhammad SAW, karena rahmat dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Peranan *banquet* dalam penyelenggaraan *event* di HARRIS Hotel & Convention Malang”, Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (Amd. Par) Progam Studi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis juga ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Juariyah . M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, SE., S.Kom., M.Si Kaprodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Bagus Indra Tj. SST. Par, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Mr. Romain Huet *General Manager* HARRIS Hotel & Convention Malang.
5. Bapak Rausyan Fikri *Food and Beverage Director*.
6. Bapak Yutriyanto *Assisten Banquet Manager*.
7. Staff HARRIS Hotel &Convention Malang yang telah banyak membantu dalam pemberian informasi saat proses *On The Job Training*.

8. Seluruh Dosen staff dan bagian administrasi DIII Perhotelan yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
9. Orang tua kandung penulis Bapak Suraji dan Ibu Yatimah.
10. Teman teman di Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mendukung penulis.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, penulis menyampaikan banyak terima kasih. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang setimpal atas jasa baik yang telah penulis terima. Penulis menyadari bahwabanyak kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam tugas akhir ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, demi peningkatan karya tulis pada masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua.Amin.

Jember, 30 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	i
Tittle	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir	v
Abstract	vi
Abstrak	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Lokasi Penelitian.....	4
1.6 Jenis dan 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 SWOT	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		9
2.1	Pengertian Pariwisata.....	9
2.2	Pengertian Wisatawan.....	10
2.3	Pengertian Hotel dan Jenis Hotel.....	11
2.3.1	Pengertian Hotel	11
2.3.2	Jenis Hotel Menurut Lokasi.....	13
2.3.3	Jenis Hotel Menurut Area.....	14
2.3.4	Jenis Hotel Menurut Maksud Kunjungan.....	15
2.4	Departemen Departemen Dalam Hotel.....	16
2.5	Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	20
2.6	Seksi dalam <i>Food and Beverage Department</i>	21
2.7	Pengertian Dan Klasifikasi <i>Restaurant</i>	23
2.7.1	Pengertian <i>Restaurant</i>	23
2.7.2	Klasifikasi <i>Restaurant</i>	23
2.8	Pengertian <i>Banquet Section</i>	27
2.9	Pengertian <i>Waiter</i> Dan <i>Waitress</i>	27
2.10	Kriteria <i>Waiter/ Waitress</i> Yang Baik.....	28
2.11	Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Waiter/Waitress</i>	29

2.12 Pengertian Pelayanan	33
2.13 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	34
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	36
3.1 Gambaran Umum HARRIS Hotel <i>and Covention</i> Malang.....	36
3.1.1 Sejarah Singkat HARRIS Hotel <i>and Covention</i> Malang.....	36
3.1.2 Fasilitas HARRIS Hotel <i>and Covention</i> Malang.....	39
3.1.3 Struktur Organisasi HARRIS Hotel <i>and Covention</i> Malang.....	43
3.1.4 Departemen-Departemen HARRIS Hotel <i>and Covention</i> Malang	45
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service</i> di HARRIS Hotel <i>and Covention</i> Malang.....	50
3.2.1 Seksyen-seksyen <i>Food and Beverage Service</i>	50
3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	51
3.3 Gambaran Khusus <i>Banquet Section</i> di HARRIS Hotel <i>and Convention</i> Malang	52
3.3.1. Struktur Organisasi <i>Banquet Section</i>	52
3.3.2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Banquet Section</i>	52
3.3.3. Peralatan dan Perlengkapan <i>Banquet Section</i>	54
3.4 Analisa Deskriptif Tentang Peranan <i>Banquet</i> Dalam Penyelenggaraan <i>Event</i> diHARRIS Hotel <i>and Convention</i> Malang	58
3.4.1 Gambaran Umum Peranan <i>Banquet</i> Dalam Menjalankan <i>Event</i> diHARRIS Hotel <i>and Convention</i> Malang.....	58

3.4.2	Peranan <i>Banquet</i> Dalam Menjalankan <i>Event</i> diHARRIS Hotel and <i>Convention</i> Malang	63
3.4.3	Kendala <i>Banquet</i> Dalam Menjalankan <i>Event</i> diHARRIS Hotel and <i>Convention</i> Malang	66
3.4.4	Solusi <i>Banquet</i> Dalam Menjalankan <i>Event</i> diHARRIS Hotel and <i>Convention</i> Malang	67
3.5	Analisis SWOT	69
3.6	Kegiatan Selama <i>On The Job Training</i>	70
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		75
4.1.	Kesimpulan	75
4.2.	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....		79

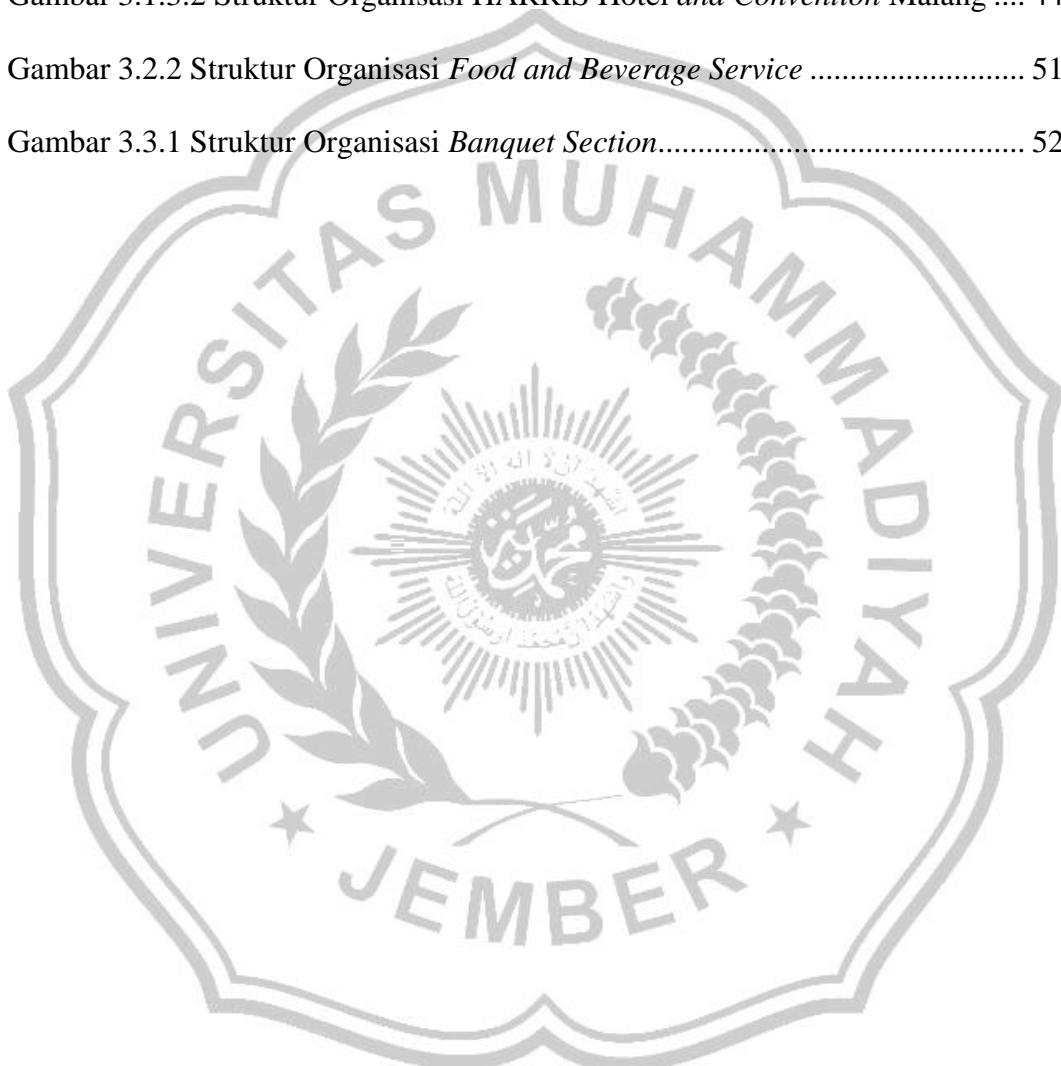
DAFTAR TABEL

Tabel 3.5 Tabel Analisis SWOT 69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.3.1 Struktur Organisasi Staf HARRIS Hotel <i>and Convention</i> Malang beserta jabatannya	43
Gambar 3.1.3.2 Struktur Organisasi HARRIS Hotel <i>and Convention</i> Malang	44
Gambar 3.2.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	51
Gambar 3.3.1 Struktur Organisasi <i>Banquet Section</i>	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 HARRIS Hotel *and Convention* Malang

Lampiran 2 HARRIS Cafe

Lampiran 3 Unique Ballroom

Lampiran 4 HARRIS Villa

Lampiran 5 BEO

Lampiran 6 Guest Comment

Lampiran 7 Menu

Lampiran 8 *layout table setting*

Lampiran 9 *Food tag dan signed direction*

Lampiran 10 Sertifikat *On The Job Training*

Lampiran 11 Kegiatan *On The Job Training*