

Peranan *Banquet Event Order* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Banquet* Di *LPP Convention Hotel* Yogyakarta

Hery Krestanto¹, Sigit Prasetyo²
Akademi Pariwisata Yogyakarta^{1,2)}

E-Mail: herychrestanto@gmail.com¹⁾, gudsetya@gmail.com²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi fungsi BEO, untuk meningkatkan kualitas pelayanan banquet di LPP Convention Hotel Yogyakarta, bagaimana cara membaca Banquet Event Order, serta bagaimana ketika ada informasi banquet Event Order. Cara melakukan penelitian yang dipakai adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan cara peneliti melakukan terjun langsung ke lapangan, mengamati langsung ke lapangan dan memberikan pertanyaan ke supervisor food and beverage service, serta dokumentasi dengan mengambil gambar atau data-data LPP Convention Hotel Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian, BEO di gunakan bagi setiap department, di departemen FB bagian Banquet memberikan informasi yang sangat penting untuk menjalankan tugas seperti atas nama pemesan, jumlah yang di pesan, ruangan yang di inginkan, menu dan minuman yang di inginkan, waktu pelaksanaan, pembayaran cash atau tagihan, apabila ada perubahan beo maka segera di buat BEO amandemen.

Kata Kunci : Hotel, *Banquet Event Order*, *Banquet*

ABSTRACT

The purpose of writing this final project is to find out the role of banquet event orders to improve the quality of banquet services at LPP Convention Hotel Yogyakarta, how to read Banquet Event Orders, and how when there is banquet Event Order information. The research method used is descriptive qualitative. The data used are direct observations and interviews with food and beverage service supervisors, as well as documentation by taking pictures or data from LPP Convention Hotel Yogyakarta. Based on the research results, the Banquet Event Order (BEO) is very important for every department, especially the banquet, because without the BEO all employees will not know if there is an event that day and the banquet will not prepare and set up the room that has been ordered or will be used.

Keywords: Hotel, *Banquet*, *Banquet Event Order*,

1. Pendahuluan

Pariwisata di Indonesia sekarang sangat berkembang pesat dan memiliki peranan penting di sektor perekonomian, di Indonesia salah satu yang sangat berkembang pesat adalah perhotelan. Hotel merupakan salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata di era modern dengan memberikan tempat untuk beristirahat, untuk bertemu, melakukan kegiatan bisnis, menjual produk makanan dan minuman pelayanan, pelayanan yang baik dan efisien di berikan kepada tamu agar supaya tamu memperoleh kepuasan dan kembali lagi tinggal, bertemu, berbisnis ke hotel lpp convention yogyakarta

Dalam perhotelan, pelayanan merupakan kunci utama kepuasan pelanggan, Pelayanan yang baik dan berkualitas harus dimiliki oleh suatu Hotel, dengan pelayanan yang baik diharapkan akan dapat meningkatkan apa yang di targetkan oleh usaha perhotelan, agar tamu merasa puas, senang, bahagia, maka pihak manajemen hotel selalu berkomunikasi dengan tamu, minta pendapat tamu, membuat tamu merasa bahagia dan senang apa yang Untuk membuat pelanggan tetap senang dan merasa puas.

Di usaha jasa perhotelan pelayanan prima merupakan tujuan utama, setiap staf dan karyawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan sepenuh hati. *Departemen kitchen* adalah suatu departemen yang menyediakan hidangan makanan, mulai dari makanan ringan sampai makanan yang berat. Dalam *product* terbagi atas beberapa bagian yaitu *cold kitchen*, *hot kitchen*, dan *pastry* bagian-bagian tersebut memiliki *jobdesk* yang berbeda tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu menjual produk makanan kepada konsumen Hotel.

Departement service adalah suatu departemen yang bertugas dalam memberikan pelayanan didalam menghidangkan suatu makan dan minuman. *Food and Beverage*

Service terbagi dalam empat bagian yaitu *restaurant*, *bar*, *banquet*, dan *room service*. *Banquet* merupakan suatu section atau bagian dari *Food and Beverage Service* yang memiliki tugas dalam menangani berbagai macam kegiatan pesta atau jamuan makan yang diadakan didalam Hotel. Seperti yang sering diadakan di LPP Convention Hotel Yogyakarta.

LPP Convention Hotel Yogyakarta adalah Hotel bintang 3 yang terletak di jalan Demangan Baru No.8, Yogyakarta. Bergerak di bidang penginapan dan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, & Exhibition*). Bukan hanya menginap untuk berekreasi saja, tamu yang datang di LPP Convention Hotel Yogyakarta, kebanyakan juga menginap untuk menghadiri *meeting*, *konferensi*, seminar dan sebagainya. Ini disebabkan karena LPP Convention Hotel Yogyakarta merupakan hotel yang dimiliki oleh BUMN dan sering digunakan untuk penyelenggaraan meeting Holding PT Perkebunan Nusantara (PTPN).

Oleh karena itu kualitas pelayanan banquet sangat penting agar tamu merasa puas dan nyaman ketika menyelenggarakan meeting dan perjamuan di hotel sesuai dengan manual pedoman BEO (*Banquet Event Order*). Pelayanan *Banquet* di LPP Convention Hotel Yogyakarta mengalami kendala-kendala yang tentunya menjadikan pelayanan tidak maksimal, seperti perubahan jumlah peserta meeting, perubahan BEO secara mendadak, dan sebagainya. Oleh karena itu *banquet* sangat memerlukan BEO (*Banquet Event Order*) sebagai pedoman atau panduan kerja bagi *banquet section*. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **“Peranan Banquet Event Order Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Banquet di LPP Convention Hotel Yogyakarta**

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian peranan

Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul *sosiologi suatu pengantar* (2012:212), menjelaskan pengertian peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan. Sebagaimana dengan kedudukan, peranan juga mempunyai dua arti, setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

2.2 Pengertian Banquet Event Order

Menurut Ani Wijayanti (2013), *Banquet Event Order* (BEO) adalah lembaran yang berisi tentang informasi yang menyangkut acara yang akan dilaksanakan dan digunakan setiap hari sebagai bahan acuan untuk menyiapkan acara dan didistribusikan pula kepada departemen-departemen yang terkait di dalam BEO tersebut.

BEO diberikan satu hari sebelum acara tersebut dilaksanakan. BEO tidak boleh diberikan secara dadakan, karena akan menyulitkan staff banquet untuk menyiapkan segala peralatan atau tempat yang akan digunakan. BEO dibuat oleh admin sales atau sales marketing dengan mengacu pada *Confirmation Letter* (CL) atau bisa juga mengacu dari *sales* yang memegang acara tersebut. Biasanya sering terjadi perubahan-

perubahan yang hanya diketahui oleh *sales* atau konsumen yang memiliki acara tersebut. Untuk itu, terkadang admin harus bertanya langsung kepada *sales* atau sebaliknya, *sales* yang memberikan detail dari acara yang akan dilaksanakan untuk kemudian dicetak dan di tandatangani oleh masing-masing departemen.

2.3 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan definisi Pelayanan itu sendiri menurut Sugiarto (2002:216) adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

2.4 Pengertian Banquet

Menurut Mertayasa (2012) Banquet adalah bagian dari *food and beverage service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (*special event*) setelah terjadi kesepakatan bersama. Kegiatan ini bisa terjadi di dalam Hotel maupun di luar Hotel. *Banquet* memiliki peran penting untuk meraih *revenue* bagi Hotel melalui penjualan jasa pelayanan makanan, minuman, dan penjualan ruangan untuk *function*, karena dapat menampung kapasitas tamu dalam skala besar

3. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap data yang sebenarnya pada objek yang diteliti guna mendapatkan gambaran permasalahan.

b. Metode Interview

Metode Interview atau wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab kepada pimpinan (Supervisor) F&B Service maupun staff LPP Convention Hotel Yogyakarta untuk memperoleh informasi yang diperlukan sesuai dengan pembahasan yang terdapat pada tugas akhir ini.

c. Metode dokumentasi

Penulis menggunakan metode dokumentasi yaitu dengan mengambil dokumentasi atau gambar. Dokumen yang digunakan peneliti berupa foto, gambar, serta data-data mengenai Hotel di LPP Convention Hotel Yogyakarta.

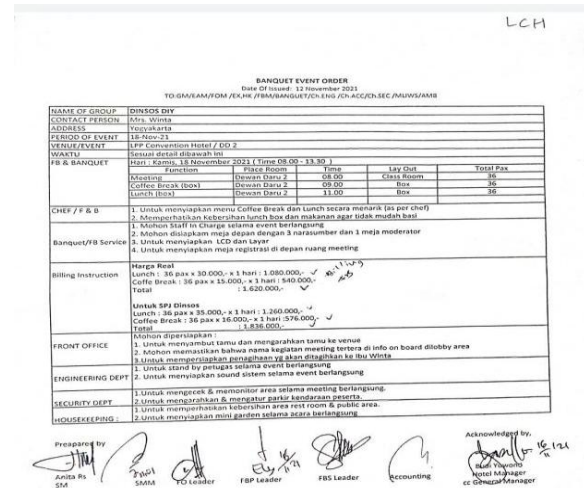
3.2. Metode analisa data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisa data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisa deskriptif kualitatif, yaitu analisa terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi, dan data yang di dapat di hotel LPP Conventional Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan menyajikan hasil wawancara, observasi dan melakukan analisa terhadap masalah yang ditemukan di lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Cara membaca *Banquet Event Order* di LPP Convention Hotel Yogyakarta



Gambar 4.1 Contoh BEO
Sumber : Dokumentasi pribadi

Hasil wawancara dengan bapak Aji selaku supervisor *food and beverage service Banquet Event Order* (BEO) Adalah surat perintah kerja kepada departemen food and beverage, departemen accounting, departemen enggenering, departemen housekeeping, untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab masing- masing departemen menjalankan tugasnya sesuai yang tertera di banquet event order, banquet event order memberikan informasi acara, nama pemesan, no telpon pemesan, waktu pelaksanaan, rincian pilihan makanan dan minuman, audio/visual, pengaturan ruang, set up layout, daftar rincian biaya yang harus dibayar.

Menurut Bapak Aji selaku supervisor food and beverage di LPP Convention Hotel Yogyakarta cara membaca *Banquet Event Order* (BEO) di departemen food and beverage adalah:

1. Perhatikan informasi yang ada di banquet event order (BEO) seperti kontak pemesan, nomor ponsel yang bisa dihubungi
2. Perhatikan tanggal dikeluarkan banquet event ordert (BEO)
3. Perhatikan tanggal pelaksanaan event
4. Perhatikan waktu jam pelaksanaan event

5. Perhatikan penggunaan ruang (periksa kembali untuk memastikan bahwa ruangan yang disebutkan adalah sesuai dengan perjanjian)
6. Perhatikan jumlah total tamu (*pax*)
7. Perhatikan set up layout ruangan, tamu minta set up misal round table, class room, theater, ushape, pastikan lay out sesuai yang ada di banquet event order.
8. Perhatikan di *billing instruction* bagian *banquet*, terdapat keterangan tentang billing atau pembayaran, harga menu per *pax*, dan *meeting package*
9. Perhatikan *Banquet Arrangements*, seperti gambar 4.1. terdapat keterangan request tamu atau pemesan, dan instruksi khusus untuk banquet section, seperti info breakfast untuk 30 pax pukul 06.00, lunch untuk 30 pax pukul 12.00, request tamu seperti tamu meminta *mini garden*, *laser pointer*, set up mineral water
10. Perhatikan *Food Arrangements*, Food arrangements berisi tentang informasi detail menu, seperti menu *coffee break*, *lunch*, *dinner* serta jenis set up yang digunakan

4.2. Peranan *Banquet Event Order* untuk meningkatkan kualitas pelayanan banquet di LPP Convention Hotel Yogyakarta



Gambar 4.2 Pelayanan banquet
Sumber : dokumentasi pribadi

Menurut Bapak Aji selaku supervisor banquet Peranan *Banquet Event Order* untuk meningkatkan kualitas pelayanan banquet di LPP Convention Hotel Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Secara tidak langsung merupakan surat perintah kerja dari marketing kepada *banquet section*, sehingga akan mempermudah *banquet section* dalam melakukan pekerjaannya.
2. Sebagai panduan atau pedoman kerja bagi *banquet section*
3. BEO berisi tentang informasi event hari ini, besok dan lusa, dengan informasi tersebut, maka persiapan dan pelayanan ketika event akan berlangsung dengan baik.
4. Mengetahui jumlah orang, jenis tata ruang, dan ruangan yang akan digunakan.
5. Mengetahui nama event penyelenggara dan contact person panitia atau pemesan yang ada di dalam BEO tersebut juga dicantumkan untuk memudahkan *banquet section* mengetahui event yang sedang berlangsung, dan memudahkan pihak banquet untuk melakukan komunikasi dengan penyelenggara atau pemesan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari rumusan masalah maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Membaca Banquet Event Order (BEO) merupakan hal yang sangat penting oleh Staff banquet, dengan membaca banquet event order yang teliti maka diharapkan staf banquet dapat mengetahui informasi yang sangat jelas di Banquet event order (BEO) seperti informasi kontak pemesan, tanggal pelaksanaan event, waktu pelaksanaan event, penggunaan ruang, jumlah total tamu (pax), set up layout, billing instruction, banquet arrangement, dan food arrangement.
2. Peranan Banquet Event Order (BEO) merupakan surat perintah kepada semua departemen untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai yang tertera di banquet event order, dengan adanya BEO memberikan informasi yang jelas dan detail diharapkan staf banquet dapat menyiapkan semuanya sehingga peranan banquet event order dapat meningkatkan pelayanan. Dengan informasi yang jelas dan detail yang diterima staff banquet maka staf banquet dapat memberikan pelayanan yang baik yang akan berdampak pada kepuasan tamu.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang didapatkan maka peneliti dapat menyarankan:

1. Untuk meningkatkan pengetahuan dan cara membaca banquet event order dapat dilakukan dengan memberikan training atau pelatihan.
2. Jika staf banquet mendapatkan informasi ada perubahan banquet event order maka segera komunikasikan ke pihak pembuat banquet event order seperti sales agar

diterbitkan banquet event order yang baru atau banquet event order amandemen, dengan di terbitkan banquet event amandemen diharapkan staf banquet mendapatkan informasi yang jelas sehingga pelayanan kepada tamu bisa memuaskan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W, M. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- Asmara, D. (2019). Peran Banquet Service Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Tamu di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta. *Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta*.
- Assauri. (1999). *Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Revisi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Citrawati, L. P. (2019). Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan MICE dan Event di Maya Ubud Resort dan Spa. *Sekolah Tinggi Pariwisata Bali*.
- Kesrul, M. (2011). *Meeting, Incentive Trip, Conference, Exhibiton*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Mertayasa, I. G. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Moerir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rachmawati, L. M. (2020). *Seputar Food and Beverages Service*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rahayu, S. A. (2020). Pelaksanaan Pengoperasian Banquet Wedding di Departemen Food and Beverage Hotel Grand Central Pekanbaru. *Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Universitas Riau*.

- Riyadi Heru, d. (2015). *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. Bandung: Alfabeta.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiarto, E. d. (2002). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2008). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.