



**PERAN BANQUET SEBAGAI KUNCI SUKSESNYA SEBUAH EVENT  
DI ROYAL HOTEL n' LOUNGE JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh

**Argha Bayu Wardana**

**110903102017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2015**



**PERAN BANQUET SEBAGAI KUNCI SUKSESNYA SEBUAH EVENT  
DI ROYAL HOTEL n' LOUNGE JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh

**Argha Bayu Wardana  
110903102017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2015**

## PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati, Saya persembahkan karya tulis ini untuk :

1. Ayahanda Wahyu Setyo Budi dan Ibunda Utin Novita, yang telah mendoakan, membimbing, serta mendukung dengan sepenuh hati.
2. Kakakku Galang Wahyu Putra dan Adikku Hermas Dito Ananda yang turut memberi doa serta dukungan disetiap langkah saya.
3. Teman-teman dari Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2011.
4. Pimpinan Royal Hotel n' Lounge Jember Bapak Joe Bahtiar
5. Dosen Pembimbing Saya Bapak Indra Perdana Wibisono, S.ST., MM.
6. Almamater Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## MOTTO

“Bekerjalah bagaikan tak butuh uang, Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti, Menarilah bagaikan seorangpun yang menonton”

Martin Luther King

“Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi”

Martin Vanbee

<http://nicoutomo99.blogspot.com/2013/03/moto-hidup-menurut-pakar.html#.VXOUzfmqgko>

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Argha Bayu Wardana

Nim: 110903102017

Menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul” Peran *Banquet* Sebagai Kunci Suksesnya Sebuah *Event* Di Royal Hotel n’ Lounge” adalah murni hasil karya sendiri, kecuali pada substansi telah dicantumkan sumbernya, dan belum pernah diajukan ke perusahaan manapun, serta bukan hasil jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian ilmiah ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun serta bersedia sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 6 Juli 2015

Argha Bayu Wardana

110 903 102 017

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PERAN *BANQUET* SEBAGAI KUNCI SUKSESNYA SEBUAH *EVENT*  
DI ROYAL HOTEL n' LOUNGE JEMBER**

Oleh:

Argha Bayu Wardana

110903102017

Pembimbing

Dosen Pembimbing: Indra Perdana Wibisono, S.ST, MM.

**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JURUSAN ADMINISTRASI**  
**PROGAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA**

**PERSETUJUAN**

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Progam Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Argha Bayu Wardana  
NIM : 110903102017  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Progam Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata  
Judul : “Banquet Sebagai Kunci Suksesnya Sebuah Event di Royal Hotel n’ Lounge Jember”

Jember, 25 September 2015

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

Indra Perdana Wibisono, S.ST., MM  
NIP 198701052014041001

**PENGESAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul “*Banquet* Sebagai Kunci Suksesnya Sebuah *Event* Di Royal Hotel n’ Lounge Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 19 Agustus 2015

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

**Dra. Inti Wasiati, MM**

NIP 195307311980022001

Sekretaris,

Anggota II

**Indra Perdana Wibisono, S.ST, MM**

NIP 198701052014041001

**Job Pamungkas, S.ST.Par**

NIP 19731082002121005

Mengesahkan

Dekan,

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.**

NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**PERAN *BANQUET* SEBAGAI KUNCI SUKSESNYA SEBUAH *EVENT* DI ROYAL HOTEL n' LOUNGE:** Argha Bayu Wardana; 110903102017; 71 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. (Manurung dan Tarmoezi, 2005). Dalam sebuah hotel terdapat dua bagian penting yang memiliki prioritas pelayanan kepada tamu yaitu *front office* dan restoran, Adapun salah satu hotel tersebut adalah Royal Hotel n' Lounge, hotel ini adalah hotel berkelas bintang tiga (\*\*\*) memiliki produk yang hampir sama dengan hotel lain pada umumnya, seperti kamar, makanan, minuman hingga *swimming pool*. tujuan praktek kerja nyata ini adalah untuk mengetahui kinerja *banquet* yang minim dapat menampung *event* saat *high season*, diharapkan tugas akhir ini dapat memberikan hasil positif bagi penulis maupun pembaca bahwa suatu pekerjaan yang berat bila dikerjakan bersama akan terasa ringan.

Pada Royal Hotel n' Lounge terdapat salah satu departemen yang melayani makan dan minum yaitu *food and beverage service* dan produk, departemen ini sangat penting bagi hotel karena disinilah tamu mendapatkan kebutuhan mereka dari makanan maupun minuman bisa juga bagi tamu yang ingin bersantai sejenak dengan teman ataupun keluarga, *food and beverage* menyediakan fasilitas *lounge* untuk pelengkap kebutuhan para tamu. Adapun *food and beverage* memiliki bagian yang bertanggung jawab atas pelaksanaan jamuan atau yang lebih sering disebut *event* yaitu *banquet*.

Staf pada *banquet* sangatlah minim hanya beranggotakan satu orang, jika ada *event* untuk *set up* ruangan, pelayan yang bertindak sebagai *waiter* akan membantu *set up* ruangan serta kebutuhan yang diperlukan untuk *event*. Adapun jika ada *event* yang terbilang besar maka akan menggunakan tenaga *casual*, cara

ini digunakan oleh Royal Hotel n' Lounge untuk menghindari resiko terjadinya *complaint* dari tamu yang mengadakan *event*. Resiko terjadinya *complaint* sangat dihindari oleh Royal Hotel n' Lounge karena hotel ini memiliki visi untuk menjadi hotel terbaik di kawasan timur pulau Jawa. Disini hotel berupaya untuk terus memperkecil terjadinya resiko *complaint* karena *complaint* dapat mengakibatkan nama hotel tidak baik serta kehilangan kepercayaan dari para pelanggan.

Pada Royal Hotel n' Lounge bagian *Banquet* memiliki kekurangan yaitu tenaga *banquet* yang tidak mencukupi ketika ada *event* yang berskala besar. Adapun hal tersebut ditutupi oleh komunikasi yang baik antar staf *banquet*, kekompakan staf *banquet*, loyalitas yang tinggi antar staf *banquet*, saling memperbaiki *setting* ruangan yang kurang rapi, saling menerima kritik dan saran, saling mengerti antar staf *banquet*.

## PRAKATA

Dengan puji syukur kehadiran Allah Swt, atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul "Peran Banquet Sebagai Kunci Suksesnya Sebuah Event Di Royal Hotel n' Lounge" laporan ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D III) Pada program studi Usaha Perjalanan Wisata .

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan trimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi., M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Dr. Edy Wahyudi. S.sos., MM selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Drs. Sri Wahjuni, M.si., selaku Ketua Progam Jurusan Usaha Perjalanan Wisata
4. Dosen Pembimbing saya Bpk Indra Perdana Wibisono, S.ST, MM
5. Rekan kerja saya bapak Joe Bahtiar selaku Operational manager di Royal Hotel n Lounge Jember, bapak Rudi selaku Supervisor Food and Beverage, serta senior yang sudah mengajarkan saya banyak hal tentang dunia perhotelan. Serta membantu saya untuk menyelesaikan laporan ini.
6. Para sahabat saya Dendi Yohanes, Ferdian Ramdhani, Mahbub Atok Illah, Amirul Maulidi Haq, Endaryo Dwi Putra, dan seluruh teman-teman D III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2011 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian tugas akhir ini.
7. Serta beberapa pihak yang tidak bisa disebutkan satu persat

Penulis juga menerima segala saran dan kritik dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat.

Jember, 6 Juli 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
RINGKASAN .....	xiii
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	i
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan dan manfaat .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1 Tujuan .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2 Manfaat .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 <i>Banquet</i>.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian <i>banquet</i> .....	5
2.1.2 Struktur tugas dan tanggung jawab <i>banquet</i> .....	5
2.1.3 Hubungan kerja <i>banquet</i> dengan departemen lain.....	7
2.1.4 Uraian penyelenggaraan <i>banquet</i> .....	8
<b>2.2 <i>Event</i> .....</b>	<b>11</b>
2.2.1 Pengertian <i>event</i> .....	11
2.2.2 Tujuan <i>event</i> .....	11
2.2.3 <i>Event</i> dan dampaknya .....	12
2.2.4 Tahap perencanaan <i>event</i> .....	14

2.2.5 Proses penyelenggaraan <i>event</i> .....	14
2.2.6 Resiko <i>event</i> .....	15
2.2.7 Mengelola resiko <i>event</i> .....	15
<b>2.3 Hotel</b> .....	16
2.3.1 Pengertian hotel.....	16
2.3.2 Klasifikasi hotel .....	17
2.3.3 Status hotel berdasarkan kepemilikan.....	20
2.3.4 Pelayanan hotel .....	21
2.3.4.1 Pengertian pelayanan .....	21
2.3.4.2 Tipe pelayanan yang ada di hotel.....	21
2.3.4.3 Sifat sifat pelayanan .....	23
2.3.4.4 Dasar dasar pelayanan.....	23
2.3.4.5 Kepribadian petugas pelayan .....	23
<b>BAB 3 GAMBARAN UMUM</b> .....	24
<b>3.1 Profil dan sejarah perusahaan</b> .....	24
<b>3.2 Informasi umum perusahaan</b> .....	24
3.2.1 Komitmen perusahaan.....	24
3.2.2 Prinsip utama perusahaan.....	25
<b>3.3 Visi dan Misi perusahaan</b> .....	26
3.3.1 Visi .....	26
3.3.2 Misi .....	26
<b>3.4 Fasilitas perusahaan</b> .....	27
3.4.1 Kamar <i>suite</i> .....	27
3.4.2 Restoran .....	29
3.4.3 Fasilitas penunjang.....	29
<b>3.5 Struktur organisasi</b> .....	30
<b>3.6 Job description</b> .....	31
<b>3.7 Asal mula nama perusahaan</b> .....	32
<b>BAB 4 PEMBAHASAN</b> .....	34
<b>4.1 Deskripsi pelaksanaan praktek kerja nyata</b> .....	34
4.1.1 Tempat pelaksanaan praktek kerja nyata.....	34

4.1.2 Waktu pelaksanaan praktek kerja nyata .....	34
<b>4.2 Pelaksanaan praktek kerja nyata .....</b>	<b>35</b>
<b>4.3 Proses penyebaran <i>banquet event order</i> .....</b>	<b>38</b>
<b>4.4 Tugas dan tanggung jawab team <i>banquet</i> .....</b>	<b>39</b>
<b>4.5 Prosedur team <i>banquet</i> sebelum <i>event</i> dimulai .....</b>	<b>40</b>
<b>4.6 Kegiatan setelah <i>event</i> selesai .....</b>	<b>42</b>
<b>4.7 Kendala yang muncul ketika <i>event</i> berlangsung .....</b>	<b>43</b>
<b>4.8 Kinerja team <i>banquet</i> dalam mensukseskan <i>event</i> .....</b>	<b>45</b>
<b>4.9 Kunci sukses kinerja team <i>banquet</i> dalam melaksanakan <i>event</i>.....</b>	<b>46</b>
<b>4.10 Beberapa <i>event</i> yang dijalani penulis selama 2 bulan .....</b>	<b>47</b>
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran .....	52

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sekarang ini pariwisata di Indonesia berkembang sangat pesat. Banyak wisata di Indonesia yang telah mencapai wisata bertaraf internasional yaitu wisata yang sudah di kenal oleh masyarakat internasional. Menurut Yoeti (1996:109) pariwisata merupakan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya. Pariwisata di Indonesia telah dianggap sebagai salah satu sektor ekonomi penting bahkan sektor ini diharapkan akan dapat menjadi penghasil devisa nomor satu di Indonesia (Suwanto, 2004).

Oleh karena itu pengembangan industri pariwisata kini menjadi salah satu strategi yang di pakai Indonesia untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada wisatawan asing. Dengan datangnya para wisatawan asing ke Indonesia membuat permintaan akomodasi juga meningkat, seperti pembangunan hotel, restaurant, objek wisata, travel juga meningkat pesat, pembangunan akomodasi ini semata mata untuk dijadikan fasilitas bagi para wisatawan.

Sekarang ini perkembangan pariwisata di Jember semakin maju. Adapun salah satu faktor pendukung berkembangnya pariwisata di Jember adalah jumlah hotel yang ada di Jember semakin bertambah. Sebab hotel menjadi salah satu pemenuh kebutuhan untuk para wisatawan dari Jember maupun wisatawan dari luar kota yang ingin beristirahat maupun bersantai di kota Jember.

Adapun menurut Manurung dan Tarmoezi (2005), hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Pengertian di atas menjelaskan bahwa hotel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dimana

para tamu atau wisatawan bisa mendapatkan pelayanan serta kebutuhan mereka untuk tempat istirahat, hingga kerahasiaan pribadi.

Saat ini Jember mempunyai beberapa hotel berbintang, adapun sebagian besar jenis hotel di Jember ialah hotel jenis bisnis. Hotel jenis bisnis biasanya letaknya berada di pusat kota. Hotel-hotel di Jember kebanyakan sudah mempunyai fasilitas-fasilitas tambahan yang memadai seperti tempat *meeting room* hingga *swimming pool*.

Menurut Mangkuwerdoyo (1999:95), produk hotel sebenarnya merupakan bauran antara barang dan jasa yang dipersepsikan pengalamannya sejak mereka masuk dan meninggalkan hotel. Karena itu produk produk mencakup aspek kongkret (*tangible*) dan aspek abstrak (*intangible*). Aspek kongkret dari produk hotel meliputi: kamar hotel, kolam renang, makanan dan minuman, pantai dan lainnya yang dapat digunakan, dilihat dan disentuh oleh para tamu. Aspek abstrak dari produk hotel meliputi jasa pelayanan dan kegiatan yang disediakan oleh hotel, misalnya: penjemputan di airport, pembersihan kamar, penyediaan air panas dan sebagainya.

Royal Hotel n' Lounge Jember adalah hotel berbintang tiga (\*\*\*) dan salah satu hotel terbaik yang ada di Jember. Hotel ini juga mempunyai produk yang hampir sama seperti hotel hotel pada umumnya, seperti kamar, makanan, minuman dan kolam renang. Akan tetapi Royal Hotel n' Lounge Jember mempunyai produk yang unik yaitu *bluemoon*. Produk ini cocok bagi pasutri yang baru menikah dan sedang mencari tempat yang romantis. Adapun *bluemoon* ialah kolam renang pada saat malam tiba terlihat kolam renang yang biru serta di hiasai lilin-lilin cantik di sekitar kolam renang, serta para *waiter* yang siap melayani tamu untuk kebutuhan makan dan minuman tamu di sekitar kolam renang. Hotel ini tidak hanya menjual kamar saja melainkan juga menjual pelayanan yang prima serta *lounge* untuk kenyamanan konsumen serta beberapa makanan gratis untuk para tamu yang khas dari Royal Hotel n' Lounge Jember setiap *breakfast* yaitu *pancake* dan *omelette*.

Penyedia pelayanan makanan dan minuman di hotel adalah bagian dari departemen *food and beverage*. Adapun menurut Arief (2005:113) menyebutkan

bahwa departemen *food and beverage* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran/*coffee-shop*, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya.

Departemen *food and beverage* terdiri dari tiga bagian yaitu *service*, *product*, dan *banquet*. Adapun pengertian *banquet* menurut Sukardi (1998), adalah pelayanan khusus suatu jamuan atau suatu cara dimana pelayanan tersebut berbeda atau terpisah dengan pelayanan yang ada di restoran, *coffee shop* atau *grill room*, disinilah departemen *banquet* memiliki peranan yang sangat penting dalam hal pelayanan jasa dan penyelenggaraan sebuah acara di hotel.

Peran *banquet* antara lain adalah *set up* ruangan mulai dari kursi, meja hingga dekorasi ruangan hingga melayani tamu apabila tamu membutuhkan bantuan yang tidak di mengerti oleh tamu, untuk menjadi team *banquet* yang baik dibutuhkan *team work*, serta kekompakan para staf *banquet* sehingga dapat menghasilkan kinerja yang memuaskan dan dapat memperkecil terjadinya *complaint* para tamu, adapun pada kenyataannya di Royal Hotel n' Lounge Jember hanya mempunyai satu staf di *banquet*, walaupun dengan minimnya staf pada *banquet* tidak menjadi halangan untuk melancarkan sebuah *event* di Royal Hotel n' Lounge Jember.

Berdasarkan uraian diatas pada praktek kerja nyata penulis di tempatkan dibagian departemen *food and beverage* dan ingin mengetahui pengetahuan lebih dalam tentang *banquet*, penulis juga bermaksud menulis laporan tentang "Peranan *banquet* sebagai kunci suksesnya sebuah *event* di Royal Hotel n' Lounge Jember".

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, dapat disimpulkan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja team *banquet* serta persiapan untuk menyukseskan *event* di Royal Hotel n' Lounge Jember.
2. Apa yang menjadi kunci team *banquet* untuk menyukseskan *event* di Royal Hotel n' Lounge.

### 1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PRAKTER KERJA NYATA

Praktek kerja nyata yang dilaksanakan di Royal Hotel n' Lounge Jember memiliki tujuan dan manfaat yang akan dijabarkan sebagai berikut:

#### 1.3.1. Tujuan praktek kerja nyata

Adapun tujuan praktek kerja nyata yang dilakukan oleh penulis adalah:

1. Ingin mengetahui lebih dalam bagian *banquet* yang sesungguhnya dalam dunia kerja.
2. Membantu memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu untuk ikut mengangkat nama perusahaan.
3. Agar menyelesaikan penyusunan tugas akhir guna memperoleh gelar ahli madya.

#### 1.3.2. Manfaat praktek kerja nyata

Sedangkan manfaat praktek kerja nyata di Royal Hotel n' Lounge Jember adalah:

1. Mempunyai wawasan dan pengetahuan lebih banyak tentang perhotelan khususnya di *banquet*.
2. Mempunyai pengalaman kerja di bidang perhotelan.
3. Menimbulkan rasa percaya diri untuk bersaing di dalam dunia kerja.

## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Banquet*

#### 2.1.1. Pengertian *Banquet*

Menurut Marsum (1996) pengertian *banquet* adalah suatu usaha pertemuan formal atau pelayanan yang meliputi acara atau kegiatan didalam sebuah perusahaan pelayanan makan yang terpisah dari pelayanan dari berbagai restoran pada umumnya yang meliputi jamuan acara makan malam, konferensi, pesta pernikahan, cocktail party, dan lain-lain. Berdasarkan kamus pariwisata dan perhotelan, pengertian *banquet* adalah suatu resepsi mewah yang diadakan diruangan hotel dengan menyediakan makanan mewah dan juga fasilitas lainnya. Sedangkan menurut Sukardi (1998) *banquet* adalah pelayanan khusus suatu jaminan atau acara dimana pelayanan tersebut berbeda atau terpisah dengan pelayanan yang ada di *restaurant*, *coffee shop*, atau *grill room*. Dari pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa *banquet* adalah bagian yang sangat penting bagi suatu perusahaan, hotel maupun restoran dimana *banquet* berperan dalam pelayanan jamuan dengan dilengkapi fasilitas-fasilitas yang memadai.

#### 2.1.2 Struktur, Tugas Dan Tanggung Jawab *Banquet*

Adapun menurut Marsum (1996) tugas dan tanggung jawab yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. B.O.M ( *Banquet Operation Manager*)
  - a. Bertanggung jawab atas kelancaran *banquet section* dalam melayani *function*
  - b. Bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengarahkan seluruh pramusaji
  - c. Mengikuti dan menghadiri *food & beverage meeting* yang diselenggarakan oleh *food & beverage manager*
2. A.B.O.M ( *Assistant Banquet Operation Manager*)
  - a. Membantu B.O.M dalam pelaksanaan pekerjaanya
  - b. Menghadiri acara yang diselenggarakan oleh *food & beverage manager* jika B.O.M berhalangan hadir

- c. Mengawasi kelancaran kerja karyawan dalam operasional
3. Administrasi *manager*
- a. Menghitung hasil pendapatan akhir setiap bulan
  - b. Memeriksa stok barang di gudang
  - c. Mengawasi biaya yang keluar masuk
4. M.I.C.E *Specialist*
- a. Mengikuti *breafing* bersama klien tentang konsep acara
  - b. Membuat standart *set up*
5. *Head Waiter*
- a. Membuat *schedule* kerja semua staf *banquet*
  - b. Menangani keluhan tamu pada saat acara berlangsung
  - c. Bertanggung jawab atas jalanya operasional
  - d. Bertanggung jawab atas pelayanan hidangan
  - e. Mengarahkan staf terhadap menu yang disajikan kepada tamu
  - f. Memimpin *briefing* sebelum acara dimulai
  - g. Membuat laporan harian
  - h. Menampung semua keluhan tamu untuk disampaikan kepada *banquet manager* bila berhalangan hadir
  - i. Mengontrol persiapan sebelum acara berlangsung
6. *Banquet Waiter*
- a. Mengikuti *briefing* harian yang di selenggarakan oleh *head waiter*
  - b. Melakukan *table set-up*
  - c. Melakukan persiapan untuk setiap acara
  - d. Melaporkan kepada *head waiter* setiap ada kejadian
  - e. Mengantarkan *linen* yang kotor ke *laundry* dan mengambil *linen* yang bersih ke *housekeeping*
  - f. Menghadiri setiap program training yang diselenggarakan peralatan yang ada di ruangan *function*.

### 2.1.3 Hubungan Kerja *Banquet Section* dengan Departemen Lain

Adapun hubungan *banquet* dengan departemen lain menurut Marsum (1996) adalah sebagai berikut:

1. *Kitchen Department*

Hubungan *Banquet Section* dengan *kitchen* adalah mengenai menu makanan dan minuman yang akan disajikan pada saat *function*;

2. *Housekeeping Department*

Departemen ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, keindahan dan kerapian ruangan yang ada di *Banquet* area tanpa melupakan tugas –tugas pokok, serta melakukan *cleaner* terhadap karpet yang digunakan;

3. *Engineering Department*

Departemen ini bertugas dalam hal pengadaan penerangan atau tata cahaya, *air conditioner*, tutup pasang partisi dan lain- lain menyangkut keperluan teknis lainnya;

4. *Front office department*

Hubungan *banquet section* dengan *front office* adalah membantu memberikan informasi dan menyediakan kamar untuk panitia maupun peserta yang mengadakan acara di *banquet*, khususnya acara–acara besar seperti pernikahan, seminar, *gala dinner*, dan lain-lain;

5. *Florist*

Berhubungan dengan pengadaan bunga yang di letakkan di area *function room*;

6. *Sales and Marketing Department*

Membantu dalam hal penjualan produk-produk *banquet* dan juga membantu mempromosikan produk-produk tersebut guna meningkatkan pendapatan hotel;

7. *AV (Audio Visual)*

Berhubungan dengan audio, pengadaan LCD, *microphone*;

8. *Security Department*

Membantu mengenai keamanan barang-barang penyelenggara acara. Agar suatu kegiatan di hotel khususnya *meeting rooms* dapat berjalan dengan lancar

maka diperlukan peralatan serta perlengkapan yang dibutuhkan dengan baik dan memadai, selain peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan pelayanan yang baik dan maksimal dari seorang waiter pun diperlukan bagi tamu yang mengadakan kegiatan di hotel.

#### 2.1.4 Uraian Penyelenggaraan *Banquet*

##### 1. Penyelenggaraan *Banquet*

Menurut Goodman (2003:145) Penyelenggaraan suatu *banquet* harus dipersiapkan dengan baik, sebab menyangkut reputasi hotel itu sendiri jika saat berjalannya suatu acara atau *event* penuh dengan *complaint*, oleh sebab itu perundingan antara pihak pemesanan/sponsor dengan pihak hotel/*banquet manager* harus jelas, sehingga pada saat pelaksanaan *event* nanti akan sukses dan berjalan lancar. Dalam perundingan mengenai pemesanan *banquet* (*banquet booking*), ada beberapa hal yang harus disetujui bersama oleh pihak hotel dan pemesanan antara lain:

1. *Type of Function*;
2. *Day/Date/Time* (Hari, tanggal, waktu dari penyelenggaraan *banquet*);
3. *Name of Chientale* (Nama Pemesan/ Sponsor);
4. *Number of Participant* (Jumlah Peserta Pesta);
5. *Menu Requested* (Jenis Menu yang Diminta);
6. *Price per Person/ Portion*;
7. *Beverage Included or Excluded*;
8. *Table Plan*;
9. *Speechess* (Pengaturan Pidato);
10. *Flower Arrangement*;
11. *Type of Service*.

Jika kedua belah pihak saling berkoordinasi dalam penyelenggaraan *banquet* tersebut, maka akan muncul *function statement* yang ditandatangani kedua belah pihak.

## 2. Penerbitan *Function Bulletin*

Setelah kedua belah pihak menandatangani *function statement*, maka *banquet department* mengeluarkan *function bulletin*, yaitu *form* yang digunakan untuk memberikan informasi keseluruhan bagian hotel yang terkait dengan pelaksanaan *function* yang bersangkutan. Form ini dibuat beberapa rangkap sesuai bagian yang berkepentingan dalam persiapan *banquet*, selanjutnya *banquet marketing* akan memberikan *form* tersebut ke seluruh bagian departemen yang bersangkutan agar masing-masing departemen mengetahui informasi lebih jelas dan mempersiapkan segala sesuatu yang nantinya akan dibutuhkan pada pelaksanaan *event* (Goodman 2003).

## 3. Persiapan Ruangan

Persiapan ruangan menurut Goodman (2003) persiapan ruangan dalam *banquet*, dalam hal ini staf *banquet* mulai menata ruangan untuk jamuan berdasarkan *floor plan* dan *seating arrangement*. Adapun beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dan pertimbangan dalam menata ruangan menurut (Goodman, 2003) antara lain :

1. Kesesuaian tata letak perlengkapan dengan bentuk ruangan, pintu kedatangan atau pintu masuk, pintu pelayanan, *stage*, *bar*, dan sebagainya;
2. Arah pandang tamu, misalnya ke arah meja *guest of honour* atau ke arah *stage* jika di pentas diselenggarakan acara-acara;
3. Alur lintas tamu untuk mengambil makanan jika di dalam pesta tersebut dilaksanakan sistem swalayan (*self service*);
4. Kesesuaian tata letak dengan sifat dan bentuk jamuan, jika jamuan tersebut bersifat resmi atau *formal dinner*, maka disamping ruangan utama (*dinning room*) dipersiapkan pula suatu ruangan khusus bagi acara *social hour* atau *pre-dinner drink*. Disediakan pula perlengkapan khusus seperti snack display table, bar, dan beberapa meja service tempat tamu meletakkan piring-piring dan gelas yang sudah digunakan;
5. Kesesuaian bahan dan bentuk *furnitures* dan *meubel air*, terutama kursi yang relevan dengan tema dan sifat jamuan. Meja untuk acara seperti meja makan, meja *buffet*, meja pelayanan pada umumnya mempunyai bentuk bermacam-

macam seperti bentuk oblong, *serpentine*, *trapezoid*, *oval round*, *half round*, dan *quarter round*. Karena akan digabungkan satu sama lain maka lebar dan tinggi meja harus sama semakin banyak variasi bentuk permukaan yang dimiliki, maka penggabungan semakin leluasa untuk dilakukan. Penggabungan meja tersebut akan menghasilkan susunan meja dalam bentuk dan model yang diinginkan.

#### 4. Bentuk susunan meja

Adapun bentuk-bentuk susunan meja pada umumnya yaitu sebagai berikut:

##### 1. *Comp-shape*

Bentuk pengaturan meja model sisir;

##### 2. *School-shape*

Bentuk pengaturan meja model diruang kelas sekolah, disebut juga *classroom-shape*, cocok untuk ceramah, lokakarya, seminar, dll;

##### 3. *U-shape*

Susunan meja dengan bentuk huruf U. Cocok untuk pertemuan dengan jumlah peserta yang tidak terlalu banyak;

##### 4. *T-shape*

Susunan meja dengan bentuk huruf T. Juga sesuai untuk rapat-rapat dengan jumlah peserta terbatas;

##### 5. *O-shape*

Susunan meja mengambil bentuk huruf O atau persegi empat. Disebut juga bentuk *square-shape*, pada bagian tengah dibuat taman berbentuk mini;

##### 6. *Half moon-shape*

Susunan meja dalam bentuk setengah lingkaran;

##### 7. *Theatre-shape*

Susunan kursi tanpa meja, seperti susunan kursi di dalam gedung bioskop. Selain itu, penataan meja (*table setting*) merupakan hal yang sangat erat kaitannya dengan tata atur dan tata ruang jamuan. Pelaksanaan *table setting* antara lain, pemasangan *table cloth skirting*, *buffet display*, melengkapi meja dengan *table accessories* seperti *ashtray*, nomor meja, meja lampu,

*condiment*, vas bunga dengan bunganya, serta nama tamu yang akan duduk di masing-masing kursi. *Set up* meja dilakukan secara *elaborate cover* karena menu sudah diketahui sebelumnya.

## **2.2 Event**

### **2.2.1 Pengertian Event**

Menurut Shone and Parry (2002) *event* adalah fenomena yang muncul dari kesempatan non rutin itu yang memiliki *leisure*, kultural, personal atau sasaran dari organisasi di pisahkan dari aktivitas normal untuk kehidupan sehari-hari, dimana tujuannya adalah untuk memberikan penerangan, merayakan, menghibur atau menantang pengalaman dari sebuah grup masyarakat. Sedangkan menurut Noor (2009:7) definisi dari *event* adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia, baik secara individu atau kelompok yang terikat secara adat, budaya, tradisi, dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu.

### **2.2.2 Tujuan Event**

Adapun tujuan *event* menurut Duncan (2003:74) adalah sebagai berikut :

1. Mempengaruhi khalayak sasaran;
2. Mengasosiasikan sebuah merek dengan suatu kegiatan, gaya hidup, atau individu tertentu;
3. Menjangkau target sasaran yang lebih luas;
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap merek, produk, atau perusahaan;
5. Mempublikasikan sebuah merek, produk, atau perusahaan yang nantinya akan meningkatkan pengetahuan khalayak.

Sedangkan menurut Rosadi (2003:105), Tujuan dari diadakannya suatu *event* adalah :

1. *Awareness*, meningkatkan pengetahuan khalayak terhadap perusahaan;
2. Memperoleh publikasi yang positif melalui komunikasi timbal balik;

3. Menunjukkan niat baik dari perusahaan atau produk yang diwakilinya dan sekaligus memberikan citra positif pada masyarakat sebagai publik sasarannya;
4. Mempertahankan penerimaan masyarakat;
5. Memperoleh rekanan baru melalui *event* yang dirancang secara menarik dan kreatif.

Adapun menurut Noor (2009:182) *event* bertujuan untuk mendatangkan jumlah pengunjung yang mencapai target atau bahkan melebihi target yang diharapkan dan ditetapkan, karena jumlah pengunjung yang sesuai atau melebihi target adalah salah satu kesuksesan sebuah *event*.

### 2.2.3 *Event* Dan Dampak-Dampaknya

Adapun beberapa dampak positif dari *event* bagi sosial dan budaya menurut Noor (2009:27) sebagai berikut:

1. Setelah berlangsungnya suatu *event* keolahragaan atau musik, banyak pengunjung akan termotivasi untuk menumbuhkan kebanggaan atas apa yang dilihatnya dari *event*. Misalnya di Inggris, setelah dilangsungkannya *event* keolahragaan seperti *Wimbledon Tennis Tournament*, banyak masyarakat Inggris memberikan semangat kepada anak-anak muda Inggris berlatih sepakbola;
2. Tradisi Negara-negara Asia yang kuat dengan agama dan kebudayaan banyak menarik minat masyarakat Eropa, sehingga setiap musim panas di beberapa negara benua Eropa sering ditampilkan tradisi tersebut dalam festival musim panas. Kegiatan semacam ini memberikan kebanggaan kepada peserta akan tanah leluhurnya. Contoh seringkali utusan kebudayaan Negara-negara Asia menyelenggarakan perkenalan budaya dinegara lain, meskipun pada dasarnya hal ini bertujuan untuk mempromosikan kebudayaan negaranya dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke negara tersebut;
3. Pertukaran pengalaman sering terjadi pada masyarakat sekitar tempat *event* diselenggarakan. Dengan adanya pengunjung yang mendatangi tempat

tersebut, mereka akan lebih mengenal pengalaman dari luar daerahnya. Tidak jarang hal ini menjadi sangat menarik bagi masyarakat sekitar.

Dampak negatif *event* bagi sosial dan budaya Noor (2009) adapun sebagai berikut:

1. Isolasi dan manipulasi terhadap masyarakat;
2. Citra negatif terhadap masyarakat;
3. perilaku buruk kekerasan;
4. perilaku sosial menyimpang;
5. kehilangan identitas dan keaslian suatu daerah.

Beberapa dampak positif bagi pariwisata dan ekonomi menurut Noor (2009) adalah sebagai berikut:

1. Banyak penyelenggaraan *event* dilakukan di daerah tujuan wisata, sehingga dalam satu kali kegiatan, daerah tujuan wisata juga ikut dipromosikan. Saat ini mulai banyak *event* diselenggarakan di daerah yang masih belum banyak dikenal, masyarakat, penyelenggaraan *event* akan membantu mempromosikan daerah tersebut selain sebagai tempat penyelenggaraan *event*, juga sebagai daerah tujuan wisata;
2. *Event* merupakan suatu kegiatan yang dapat menarik turis untuk berkunjung. Jenis *event* yang diselenggarakan akan meningkatkan pengeluaran wisatawan dan lama tinggal di daerah tertentu akan berdampak pada peningkatan pendapatan bagi daerah diselenggarakannya *event*. Pemerintah biasanya menggunakan *event* sebagai atraksi wisata yang dapat menarik minat pengunjung untuk datang;
3. Sebagai dampak ekonomi yang muncul dari *event*, jumlah pengeluaran turis terbagi pada biaya perjalanan, akomodasi, restoran, belanja dan pelayanan lain yang berhubungan dengan kegiatan wisata. Peningkatan ekonomi secara lokal terjadi karena peningkatan jumlah wisatawan datang ke suatu daerah, memerlukan akomodasi, serta makanan yang disediakan oleh *supplier* (penyedia) dampak peningkatan ekonomi secara tidak langsung pada area tertentu karena adanya suatu kegiatan biasa dikenal dengan *multiplier effect*.

Dampak negatif *event* bagi Pariwisata dan Ekonomi menurut Noor (2009) adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat hanya mengandalkan kegiatan pariwisata saja untuk meningkatkan ekonomi;
- b. Peningkatan ekonomi Eksploitas daerah harga dan biaya yang tidak tetap.

#### **2.2.4 Tahap Perencanaan *Event***

Merencanakan kegiatan merupakan aspek yang paling penting dalam penyelenggaraan *event*. Dalam perencanaan terdapat banyak hal yang sangat kompleks, terdapat banyak kebutuhan diluar dugaan dan tidak jarang apabila diselenggarakan oleh organisasi, banyak hal yang sangat jarang sekali diketahui oleh penyelenggara secara jelas dan bersifat umum sehingga diperlukan perencanaan yang baik sekali. Merencanakan sebuah *event* memiliki banyak keuntungan, termasuk didalamnya koordinasi yang baik antara anggota tim, tetap fokus pada ide yang ditampilkan, berfikiran kedepan dan sebagai alat kontrol yang efektif dari kemajuan pelaksanaan *event*. Perencanaan sangat menyita waktu dan memerlukan usaha keras. Segala sesuatu mungkin saja terjadi tidak sesuai dengan harapan, tetapi inilah inti dari perencanaan, yaitu tidak untuk gagal pada saat *event* berlangsung (Noor, 2009).

#### **2.2.5 Proses Penyelenggaraan *Event***

Proses perencanaan *event* dimulai dengan menentukan tujuan yang dapat diterima dengan jelas oleh setiap anggota tim yang akan terlibat dalam pelaksanaan *event*. Anggota tim terdiri dari ketua komite organisasi, sampai ke staf penyelenggara. Rencanan awal penyelenggaraan *event* dimulai dengan dua tahap yaitu, mencari informasi tentang *event* yang akan diselenggarakan dan mengumpulkan informasi yang berhubungan. Proses pencarian informasi perlu dilakukan untuk melihat kelayakan dari rencana penyelenggaraan *event* tersebut. Tidak ada satupun *event* yang diselenggarakan tidak membawa dampak negatif, yang perlu diketahui adalah dapat mengetahui apakah dampak yang ditimbulkan dari penyelenggaraan *event*, dan penyelenggaraan atau *Event Organizer* (EO)

mampu mengatasi masalah yang timbul dan mampu meminimalisasikan dampak negative sekecil apapun. (Noor, 2009).

### **2.2.6 Resiko *Event***

Banyak *event* yang diselenggarakan berpotensi menimbulkan resiko, meskipun resiko yang timbul tidak selalu berbahaya. Resiko merupakan peluang bisnis yang tepat bagi penyelenggara *event*, karena tanpa adanya resiko maka tidak akan muncul keunggulan bersaing diantara pengelola EO. Menurut Noor (2009:196) hasil yang didapat oleh EO karena dapat mengelola resiko yang ditimbulkan oleh *event* diantaranya:

1. *Event* yang diselenggarakan akan menjadi sukses;
2. Setiap orang yang terlibat dalam *event* bisa mendapat kenyamanan;
3. EO mendapat reputasi yang baik dimata masyarakat.

Sebaliknya, jika EO tidak dapat mengelola resiko dengan baik, maka akan lebih banyak kerugian yang timbul dari *event*. Perhatian melalui media dengan publikasi yang buruk mengenai *event* akan meningkat dan *event* dinilai gagal. Beberapa hal yang timbul dari ke tidak mampuan EO mengelola resiko menurut Noor (2009:196) adalah:

1. EO akan kehilangan reputasinya;
2. Timbulnya kerugian secara materil;
3. Hilangnya pendapatan dari *event*.

### **2.2.7 Mengelola resiko *event***

Adapun cara mengelola resiko *event* menurut Noor (2009:207) sebagai berikut:

1. Hindari resiko

Hilangkan resiko atau jika memungkinkan resiko dialihkan. Sebaiknya beberapa jenis kegiatan yang memiliki resiko yang sulit dikendalikan dihilangkan;

2. Hilangkan resiko yang timbul dari *event*  
Jika menghilangkan resiko tidak dapat dilakukan EO bisa meminimalkan resiko *event* sekecil mungkin sehingga dapat dikelola oleh EO;
3. Kurangi konsekuensi resiko  
Mengurangi konsekuensi yang harus dihadapi dari resiko *event* yang timbul. Secepatnya EO harus dapat mempersiapkan dan melakukan respon yang efektif terhadap setiap masalah dan resiko yang terlihat. EO harus jeli melihat setiap resiko, dan cepat tanggap terhadap apa yang harus dilakukan;
4. Miliki rencana lain  
Ketika sesuatu terjadi tidak sesuai dengan rencana yang seharusnya, EO harus selalu memiliki rencana lain yang dapat menyelamatkan situasi yang terjadi;
5. Distribusikan resiko  
Apabila resiko dapat didistribusikan ke daerah atau departemen lain, maka dampak resiko yang muncul akan berkurang. Misalnya, untuk menghindari pencurian pada operasional bagian keuangan sebaiknya beberapa titik penjualan tiket diberlakukannya sehingga tidak semua uang yang dikelola memiliki resiko yang sama;
6. Pindahkan resiko  
Resiko *event* dapat dipindahkan ke komponen *event* lainnya. Misalnya melalui kerjasama antara EO dan kontraktor, maka EO dapat meminta kepada kontraktor untuk mengelola sendiri-sendiri staf dari bahaya yang mungkin timbul serta meminta mereka juga menjaga barang dan peralatan yang digunakan. EO tidak perlu bertanggungjawab terhadap kerusakan barang-barang kontraktor.

## 2.3 Hotel

### 2.3.1 Pengertian hotel

Menurut Manurung dan Tarmoezi (2005) hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Sedangkan menurut

Bagyono (2007) hotel adalah hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Adapun menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No PM.53/HM.001/MPEK/2013 hotel adalah penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar dalam satu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa makanan dan minuman, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya.

### 2.3.2 Klasifikasi Hotel

Hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa klasifikasi yaitu sebagai berikut:

#### 1. Hotel Berdasarkan Kelas

Menurut Sugiarto dan Sulatiningrum (1998) klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1 sampai dengan 5. Semakin banyak bintang yang dimiliki hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Pembagian klasifikasi hotel berdasarkan kelas dapat dijabarkan sebagai berikut;

- a. Klasifikasi hotel berbintang satu (\*)
- b. Klasifikasi hotel berbintang dua (\*\*)
- c. Klasifikasi hotel berbintang tiga (\*\*\*)
- d. Klasifikasi hotel berbintang empat (\*\*\*\*)
- e. Klasifikasi hotel berbintang lima (\*\*\*\*\*)

Pembagian klasifikasi hotel berdasarkan kelas sebagaimana tersebut diatas harus memenuhi syarat kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak standar usaha hotel yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif No Pm 53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standart Usaha Hotel.

#### 2. Hotel Berdasarkan Plan

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998:11) beberapa *Hotel Plan Usage*, antara lain sebagai berikut :

- a. *European plan hotel*, pengunjung hanya membayar tarif kamar saja.
- b. *Continental plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif makan pagi.

- c. *Modifed American plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif 2 kali makan (jam dapat dipilih)
  - d. *Full american plan hotel*, tarif kamar termasuk 3 kali makan.
3. Hotel Berdasarkan Ukuran
- Menurut Bagyono (2007:41) klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:
- a. *Small hotel*, jumlah kamar antara kurang dari 25 buah  
*Small hotel* adalah hotel kecil dengan jumlah kamar antara kurang dari 25 buah;
  - b. *Average hotel*, jumlah kamar antara 25 – 100 buah  
*Average hotel* adalah hotel ukuran sedang dengan jumlah kamar antara 25 – 100 buah;
  - c. *Above average hotel*, jumlah kamar 100 – 300 buah  
*Above average hotel* adalah hotel dengan jumlah kamar 100 – 300 buah;
  - d. *Large hotel*, jumlah kamar lebih dari 300 buah  
*Large hotel* adalah hotel dengan jumlah kamar lebih dari 300 buah.
4. Hotel berdasarkan Kriteria Jenis Tamu
- Menurut Mangkuwerdoyo (1999:15) berdasarkan kriteria jenis tamu, hotel dibedakan menjadi:
- a. *Family hotel*  
Hotel untuk tamu yang menginap bersama keluarga.
  - b. *Business hotel*  
Hotel untuk pengusaha.
  - c. *Tourist hotel*  
Hotel untuk tamu yang menginap berupa wisatawan, baik domestik maupun luar negeri.
  - d. *Transit hote*  
Hotel untuk tamu yang singgah dalam waktu singkat.
  - e. *Cure hotel*

Hotel untuk tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit.

5. Hotel Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap

Menurut Mangkuwerdoyo (1999:37) berdasarkan lama tamu menginap, hotel dapat dibedakan menjadi:

a. *Transient hotels*

Hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam;

b. *Semi resident hotels*

Hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek, berkisar dua minggu hingga satu bulan;

c. *Resident hotels*

Hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama, berkisar paling sedikit satu bulan.

6. Hotel Berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama tamu menginap

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998:6) klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap adalah sebagai berikut:

a. *Bussiness hotel*

hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *bussiness*.

b. *Recreational hotel*

Hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekreasi.

### 2.3.3 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan

Adapun status hotel berdasarkan kepemilikan menurut Mangkuwerdoyo (1999:49) adalah:

1. *Independent Hotels* atau hotel yang berdiri sendiri

Hotel jenis ini pada umumnya tidak mempunyai hubungan kepemilikan dalam pengelolaannya, tidak berinduk kepada perusahaan laia, biasanya hotel kecil milik keluarga dan dikelola tanpa mengikuti prosedur maupun pola pengoperasian tertentu dari orang lain.

## 2. *Chains Hotels* atau rangkaian hotel

Hotel-hotel yang tidak berdiri sendiri ciri khasnya adalah bahwa hotel ini mempunyai hubungan dalam kepemilikan dan cara pengelolannya dengan perusahaan lainnya. Bentuk hubungan kerja sama ini ada 4 macam *chain*, yaitu:

### a. Perusahaan Induk (*Parent Company*)

Hotel-hotel yang berada di bawah kepemilikan perusahaan lain atau merupakan unit perusahaan tersebut. Induk perusahaan akan memberikan patokan cara-cara mengelola dan kebijakan-kebijakan atas hotel-hotel yang dimilikinya.

### b. Kontrak Manajemen (*Managemen Contarct*)

Hotel yang memisahkan antara kepemilikan dengan pengelolaannya. Pemilik hotel membeli jasa pengelolaan dari perusahaan lain dengan membayar sejumlah uang sesuai dengan perjanjian sebelumnya.

### c. Waralaba (*Franchise*)

Suatu bentuk kerja sama dalam hal pengelolaan, yang mana pemilik hotel mengelola hotelnya dengan memakai cara atau pola yang diciptakan serta dikembangkan oleh perusahaan atau hotel-hotel lainnya.

### d. Kelompok Referral (*Referral Group*)

Suatu bentuk gabungan hotel yang berdiri sendiri untuk tujuan bersama seperti dalam hal pemasaran, sistem pemesanan kamar, dan lain-lain yang dianggap akan lebih menguntungkan apabila hal ini dilakukan bersama-sama tanpa harus mengubah sifat kepemilikannya.

## 2.3.4 Pelayanan Hotel

### 2.3.4.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Yoeti (1996:23) pelayanan adalah suatu hasil *product* dari kegiatan hubungan timbal balik antara *producer* dan *customer* dengan melalui beberapa kegiatan *internal*, *producer* dapat memenuhi kebutuhan *customer* dalam bentuk kepuasan *satisfaction*. Adapun pengertian pelayanan menurut Kotler (2002:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu

pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

#### 2.3.4.2 Tipe Pelayanan Yang Ada Di Hotel

Adapun tipe pelayanan pada hotel menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998:117) adalah sebagai berikut:

##### 1. *Tipe Freezer*

Suatu karakteristik pelayanan yang menerapkan mutu prosedur rendah dan mutu personil rendah. Pendekatan yang digunakan adalah “masa bodoh” ditandai dengan cara kerja yang lambat, tidak konsisten, tidak terorganisir, tidak nyaman dan dimensi personal ditandai dengan tidak *sensitive*, dingin, tidak ramah, apatis dan tidak menarik (*low procedure/organite consistency/attention => customer is not important*)

##### 2. *Tipe Factory*

Suatu karakteristik pelayanan yang menerapkan mutu procedure tinggi sementara mutu personil rendah. Pendekatan yang digunakan adalah “Pembeli adalah barang dan siap diproses” ditandai dengan cara kerja yang tepat waktu, efisien dan seragam, sementara dimensi personil ditandai dengan tidak *sensitive*, tidak ramah dan tidak menarik (*High procedure but low quality service => customer is obyeect/goods, ready for processing*).

##### 3. *Tipe Friendly Zoo*

Suatu karakteristik pelayanan yang menerapkan mutu prosedur rendah dan mutu personil tinggi. Pendekatan yang digunakan adalah “persahabatan bebas” ditandai dengan cara kerja yang rendah, tidak konsisten, tidak terorganisir, tidak nyaman dan dimensi personil ditandai dengan ramah, bersahabat, menarik dan simpatik (*low procedure but high quality service => customer is good friend but me service in low quality*).

##### 4. Tipe Pelayanan Bermutu

Suatu karakteristik yang menerapkan mutu procedure dan mutu personil tinggi. Pendekatan yang digunakan adalah “kami peduli dan kami

layani” ditandai dengan cara kerja yang tepat waktu, efisien dan standart serta dimensi personal ditandai dengan bersahabat, ramah, menarik dan simpatik.

#### 2.3.4.3 Sifat-Sifat Pelayanan

Sifat-sifat pelayanan dan sekaligus membedakan dengan sifat-sifat benda menurut Zeithaml dan Bitner (1996:19-21) adalah sebagai berikut:

##### **GOODS**

1. *Tangible*
2. *Standardised*
3. *Production seperate from consumption*
4. *Nonperishable*

##### **SERVICES**

1. *Intangible*
2. *Heterogeneous.*
3. *Simultaneous production and consumption*
4. *Perishable*

#### 2.3.4.4 Dasar dasar pelayanan

Landasan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam industri jasa, perlu dipahami dasar-dasarnya. Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998 : 167) merumuskan delapan dasar pelayanan yaitu:

1. Pusatkan perhatian pada pelanggan;
2. Berikan pelayanan yang efisien;
3. Naikkan harga diri tamu;
4. Bina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan;
5. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin;
6. Ketahuilah apa keinginan pelanggan;
7. Jelaskan pelayanan apa saja yang bisa diberikan oleh perusahaan;
8. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tak mampu melayaninya sendiri.

#### 2.3.4.5 Kepribadian Petugas Pelayanan

Hamalik (1993:34) menyatakan bahwa kepribadian adalah suatu sistem semua tingkah laku seseorang (*person*) yang unik, terintegrasi dan terorganisasi.

- a. Teori pertama adalah Teori *Nature* : Teori yang menganggap bahwa kepribadian manusia yang terbentuk adalah hasil bawaan sejak ia dilahirkan. Ini disebut sebagai kepribadian yang hadir secara alami dan tergantung pada potensi yang dimilikinya;
- b. Teori kedua adalah Teori *Nurture* : teori ini menganggap bahwa kepribadian manusia terbentuk oleh lingkungannya, dalam arti titik berat perkembangan pribadi manusia terletak pada seberapa besar lingkungan yang mempengaruhi;
- c. W. Stern mengemukakan teori *Konvergensi*: teori ini menyatakan bahwa kepribadian manusia terbentuk sebagai hasil interaksi antara *Nature* dan *Nurture*, interaksi antara potensi yang dimilikinya dan seberapa jauh lingkungan mempengaruhi perwujudan potensi tersebut.

Sedangkan menurut Maslow (1994) mendefinisikan kepribadian yaitu suatu yang memiliki kekuatan untuk memilih tindakan, menentukan sendiri nasib/wujud keberadaan serta bertanggung jawab atas apa yang pilihan dan keberandaannya.

## BAB 3 GAMBARAN UMUM

### 3.1 Profil Dan Sejarah Royal Hotel n Lounge.

Sejarah singkat mengenai Royal Hotel n' Lounge Jember, berdirinya Royal Hotel n' Lounge Jember berdasarkan banyaknya wisatawan asing dan domestik yang melakukan perjalanan ke kota Jember. Dengan adanya Royal Hotel n' Lounge Jember dapat mengakomodasi kebutuhan para wisatawan.

Royal Hotel n' Lounge Jember adalah sebuah usaha perhotelan yang berdiri pada tahun 2010 dan diresmikan pada tanggal 25 Agustus 2011 dengan nama CV bumiland. Pendirinya adalah seorang warga Negara Indonesia yang bernama Henry Wijaya yang lahir di Malang pada tanggal 5 Mei 1982. Sesuai dengan keputusan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan energy sumber daya mineral. Royal Hotel n' Lounge Jember terdaftar sebagai perusahaan perseorangan dengan nomor TDP 13.07.5.55.21801 pada tanggal 12 September 2011. Hotel ini diresmikan dengan slogan “ *a friendly hotel with difference touch*”, atau sebuah tempat yang menawarkan keramah tamahan dan kenyamanan dengan nuansa yang berbeda dari yang lain dalam konotasi yang positif tentunya.

Royal Hotel n' Lounge Jember terletak di pusat kota Jember Jawa Timur, di rancang dengan desain modern. Jarak tempuh menuju Universitas Jember hanya 5 menit dari hotel. Royal Hotel n' Lounge Jember merupakan hotel berbintang tiga yang terletak di jalan karimata no. 50 A dengan nomor telepon 0331-326677 fax 0331-326789. Lokasi yang sangat strategis di tengah kota Jember, dekat dengan pusat kota dan memiliki akses yang mudah dari instansi-instansi vital yang ada di kota Jember. Jember merupakan pusat tembakau di Jawa Timur, Royal Hotel n' Lounge dibangun pada tahun 2010 sekitar 3000 meter persegi, dirancang dengan desain modern dengan sentuhan yang berbeda dari *atmosphere*.

### 3.2 Informasi umum Royal Hotel n' Lounge Jember

#### 3.2.1 Komitmen Royal Hotel n' Lounge Jember

Adapun komitmen yang dimaksud sebagai berikut:

1. Bagi para tamu  
Kami akan terus memenuhi kebutuhan para tamu dengan memberikan keramah tamahan asli khas Jawa Timur melalui penawaran-penawaran produk menakjubkan.
2. Bagi para rekan  
Kami akan menyediakan sebuah suasana yang memberikan inspirasi. Menginspirasi, berharga, dan aman bagi para pegawai kami aset terbaik dan kunci kesuksesan kami.
3. Bagi para memegang saham  
Kami akan terus berusaha untuk menghasilkan keuntungan finansial maksimal atas investasi yang telah mereka lakukan.
4. Bagi para komunitas  
Kami akan memberikan menurut kemampuan kamu untuk mengembangkan dan menghasilkan dampak positif bagi lingkungan sekitar serta menjadi bagian yang proaktif bagi lingkungan dan bertanggung jawab dari masyarakat dimana kami beroperasi.

### **3.2.2 Prinsip Utama Royal Hotel n' Lounge Jember**

Adapun prinsip utama Royal Hotel n' Lounge Jember adalah sebagai berikut:

1. Keramahan Jawa Timur  
Kami akan menawarkan keramah tamahan asli khas Asia penuh keindahan.,Kehangatan dan kepedulian bagi para tamu. Ini adalah janji merek kami dan merupakan ciri pengalaman misterius di setiap hotel dan resor kami.
2. Kerja sama tim  
Bermasa kita lebih kuat, setiap orang memiliki arti yang penting di dalam rantai keberhasilan. Semangat dan komitmen Semangat kami adalah melayani ANDA. Komitmen kami adalah memenuhi janji merek kami dalam semua hal yang kami lakukan dan percaya.

### 3. Rasa hormat

Kita akan berkembang dengan menjadi contoh yang kita lakukan terhadap sesama, kami akan bertindak dan berinteraksi dengan para tamu internal dan eksternal melalui sebuah cara yang mengedepankan rasa bangga yang positif tanpa melihat perbedaan ras, keyakinan dan budaya.

### 4. Integritas

kami akan selalu konsisten terhadap nilai, prinsip dan etika kerja yang kami anut. Hal ini mencerminkan kebanggaan dan kebahagiaan yang kami rasakan ketika kami melayani para tamu, satu sama lain dan masyarakat dimana kami beroperasi.

## **3.3. Visi dan Misi Royal Hotel n Lounge**

### **3.3.1 Visi Royal Hotel n Lounge**

Menjadi Hotel terbaik di kawasan timur pulau jawa dari segi profesionalisme kerja integrasi, kepercayaan, kepuasan tamu, kekuatan di bidang financial, rasa memiliki yang tinggi. Kebersamaan sebagai sebuah grup perusahaan, inovasi, kerja sama yang baik, kualitas pelayanan, produktivitas dan kemampuan untuk berkembang.

### **3.3.2 Misi Royal Hotel n Lounge**

Perusahaan memiliki tujuan untuk menjadi grup perhotelan dan *leisure* terkemuka Jawa Timur dengan nilai prospek pertumbuhan yang menguntungkan bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan baik itu karyawan maupun pemilik hotel, serta menciptakan suasana harmonis didalam perusahaan bagi karyawan maupun tamu. Dan kami akan terus meningkatkan pelayanan yang sebaik-baiknya agar para tamu merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang kami miliki.

### 3.4 Fasilitas Yang Disediakan Di Royal Hotel n Lounge

#### 3.4.1. Kamar dan Suites

Royal Hotel n Lounge menyediakan 70 kamar: 51 kamar *standart gold*. 14 *platinum superior*, 4 *deluxe sapphire* dan 1 *royal suite diamond*. 70 kamar yang terdiri dari 51 *standart gold*. 14 *platinum superior*. 4 *deluxe sapphire* dan 1 *Royal suite diamond* dilengkapi dengan kamar mandi pribadi dengan air panas dan dingin, *airconditional*. TV dengan saluran dalam dan luar negeri. Telepon dan dilengkapi dengan mode tropis.

Royal Hotel n Lounge merupakan bangunan 4 lantai yang terdiri dari 70 kamar dengan 41 klasifikasi tipe yaitu *gold*, *platinum sapphire* dan *royal diamond*.

*Room rate and poliey* bisa dilihat pada tabel berikut

<i>Room types</i>	<i>DGL DBL (RP)</i>	<i>QTY</i>
<i>Gold standart</i>	Rp. 420.000	51
<i>Platinum Superior</i>	Rp. 530.000	14
<i>Sapphire Deluxe</i>	Rp. 675.000	4
<i>Royal Diamond Suite</i>	Rp. 1.000.000	1
<i>Extra Bed</i>	Rp. 150.000	

*The above rates;*

*Are included service & charge breakfast served in a buffet style*

*At Ruby Resto (1<sup>st</sup> floor) from 06:00 till 10:00 a.m*

*No charge for a child (under 9 years old)*

*Sharing with parent*

*Group rates upon negotiation*

*Subject to change without prior notice*

*Check-out time : 12:00 noon*

*Check-in time: 02:00 p.m*

*Major credit cards accepted*

*Free Wi-fi*

Royal Hotel n Lounge memiliki 2 buah *hall* yaitu *Royal price* di delegasikan untuk *meeting seminar event family gathering* dengan kapasitas 50-70

orang yang terletak di lantai 3 kemudian *royal crown* dengan kapasitas 400-600 orang yang terletak di lantai 4. Cocok untuk *event* besar seperti *Wedding Company gathering*. Adapun *meeting room* di Royal Hotel n Lounge dilengkapi dengan beberapa fasilitas sebagai berikut:

- a. *Screen*
- b. *Whiteboard* dan *market*
- c. *Mineral water* dan *candy*
- d. *Memo pad*
- e. *Ballpoint*
- f. *Standart sound system*
- g. *2 cable microphone* dan *Wireless Microphone*
- h. *Free wireless high speed internet acces*
- i. *LCD projector available with charge*
- j. *Television and multi CD player*

Royal Hotel n Lounge juga menyediakan kolam renang dengan konsep minimalis yang cantik dan modern. Fasilitas ini dapat digunakan *free* oleh tamu namun dikenakan biaya lagi bagi *customer non* tamu dengan harga Rp 30.000. Hotel ini sekarang mempunyai bangunan sekitar 48 karyawan belum termasuk tenaga harian atau *casual*, dan tenaga magang/*trainee*. Royal Hotel n Lounge sebuah bangunan dengan tinggi 4 lantai dengan tangga lebar dilengkapi dengan fasilitas lift.

Ruangan pertemuan

- a. *Royal prince room (3<sup>rd</sup> floor)* : untuk pertemuan bisnis dengan kapasitas 50-60 delegasi
- b. *Royal Crown room (4<sup>th</sup> floor)*: indoors kamar terhubung ke *Extended outdoors area*

Adapun ruang pertemuan dilengkapi dengan suasana romantis dapat melihat ke pemandangan kota Jember. room ini digunakan untuk *event* menengah dan besar dengan kapasitas 400-600 delegasi.

### 3.4.2 Restoran

Royal Hotel n Lounge memiliki restoran yang diberi nama Ruby Resto and Lounge dan fasilitas yang disediakan di restoran yaitu 2 buah area lounge yang bisa digunakan oleh tamu untuk bersantai, *smoking* dan juga disediakan 2 buah TV LCD, kapasitas meja tamu cukup memadai dan menu makanan dan minuman yang disediakan cukup dengan berbagai macam dari menu tradisional, *Chinese food* dan lain-lain dari menu untuk *breakfast* yang disediakan juga bervariasi dan ganti menu disetiap harinya.

### 3.4.3 Fasilitas penunjang

Fasilitas penunjang merupakan fasilitas yang untuk memenuhi fasilitas tamu. Fasilitas-fasilitas penunjang diantaranya sebagai berikut:

1. *Hall room*

Ruang ini adalah ruangan bersantai bersama keluarga, kolega anda untuk acara seminar dan rapat.

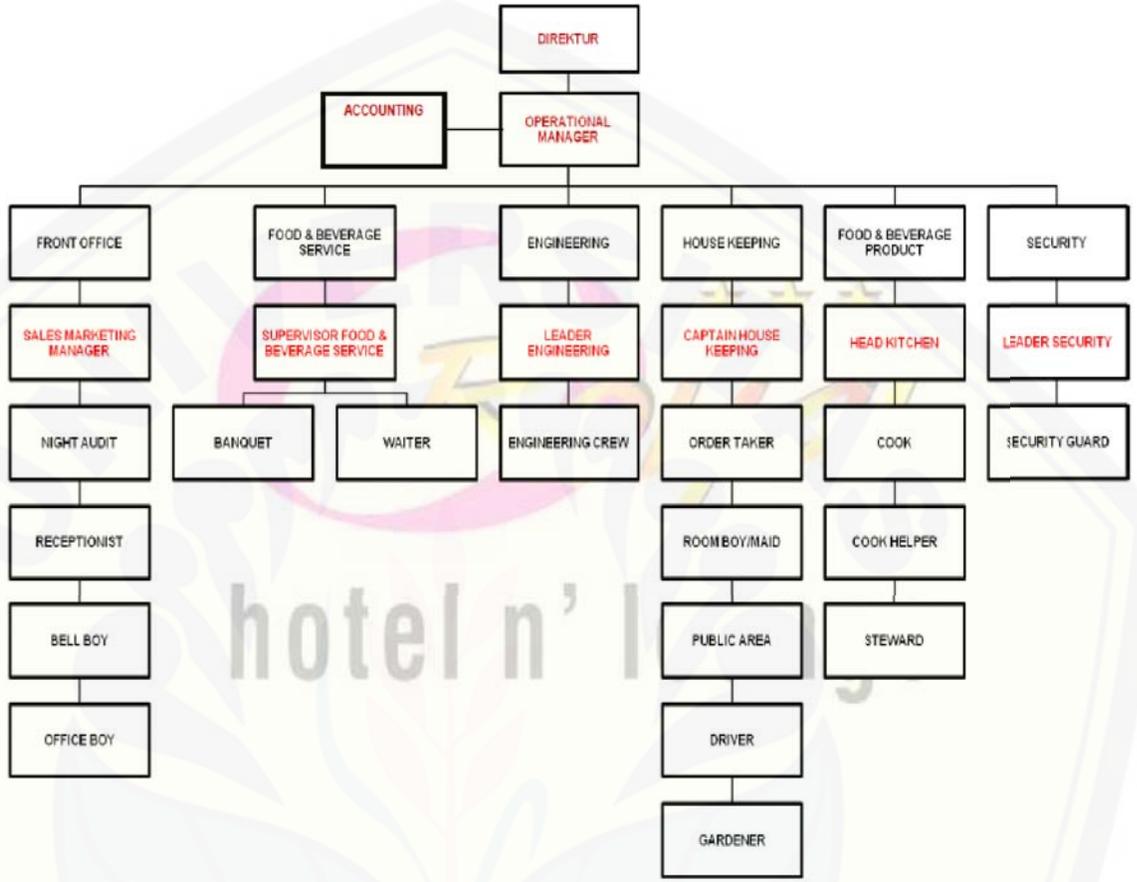
2. Musholla

Sebagian besar tamuyang menginap serta karyawan hotel beragama islam sehingga musholla sangat penting untuk memnuhi kebutuhan tamu maupun karyawan yang ingin beribadah.

3. Layanan *laundry*

Layanan *laundry* merupakan layanan yang bertugas untuk mencuci seluruh pakaian tamu bila diperlukan. Pemeliharaan dilakukan dengan cara pencucian, pengeringan dan pelipatan sehingga siap untuk digunakan kembali.

### 3.5 Struktur Organisasi Royal Hotel n' Lounge



### 3.6. Job Description

Tugas Jabatan-jabatan dari struktur diatas sebagai berikut :

#### 1. *Operational Manager*

Bertugas untuk segala kegiatan operasional perusahaan dan manajemen pasokan serta membuat perencanaan produksi, pengembangan tenaga kerja, proses perbaikan, pengiriman/distribusi, dan kualitas produk hasil produksi.

#### 2. *Accounting* bertugas sebagai bertanggung jawab mengendalikan segala operasional keuangan yang ada didalam hotel.

#### 3. Departemen *Front Office*

a. *Sales marketing* bertugas untuk menjual segala macam produk hotel, hingga meyakinkan konsumen bahwa produk produk itu adalah apa yang dikehendaki oleh mereka (management merk).

b. *Night audit* bertugas menyeimbangkan hasil kerja *front office accounting* serta membukukan hasil kerja/transaksi dengan membuat ringkasan laporan keuangan harian ke management dan melakukan *close the day*.

c. *Receptionist* bertugas untuk menjual kamar serta mencatat daftar tamu yang *check-in* atau *check-out*.

d. *Bellboy* bertugas untuk melayani tamu untuk membawa berbagai barang bawaan tamu bila diperlukan.

e. *Office boy/girl* bertugas untuk membersihkan dan merapikan meja, komputer dan perlengkapan lainnya serta mengirim dan mengambil dokumen, informasi, dan *Banquet Order* ke seluruh bagian departemen hotel.

#### 4. Departemen *Food and Beverage*

a. *Supervisor food and beverage* bertugas mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya di dalam bekerja

b. *Banquet* bertugas untuk pelayanan acara jamuan mulai dari setting ruangan hingga dekorasi ruangan.

c. *Waiter/waiters* bertanggung jawab membuat dan melayani minuman dan makanan yang dipesan oleh tamu.

- d. *Head kitchen* mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya secara langsung dalam bekerja serta mengecek barang pesanan ke gudang.
  - e. *Cook* bertugas untuk juru masak bila *head kitchen* berhalangan hadir.
  - f. *Cook helper* bertugas mempersiapkan bahan baku dan peralatan sebelum jam operasional berjalan dan memastikan apakah bahan baku dan kebersihan masih layak dipakai.
  - g. *Steward* bertugas mencuci dan membersihkan peralatan makan dan minuman.
5. Departemen *HouseKeeping*
    - a. *Captain Housekeeping* bertugas untuk mengontrol dan mengkoordinasi bawahannya di dalam bekerja
    - b. *Order taker* bertanggung jawab atas semua *in/out call* di *housekeeping*, menerima dan mencatat serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh staf *housekeeping* dan tamu.
    - c. *Roomboy/Mid* bertugas kebersihan kamar, koridor, *roomboy station*, *roomboy trolley* berikut perlengkapan.
    - d. *Public area* bertugas untuk kebersihan semua bagian dari hotel, koridor, *lobby*, toilet dll.
    - e. *Driver* menjemput dan mengantar tamu sesuai dengan standar hotel.
    - f. *Gardener* bertugas untuk kebersihan bagian taman dan area parker.
  6. Departemen *Security*
    - a. *Leader security* bertugas untuk membuat perencanaan, pengarahan kerja, mengevaluasi kerja bawahan, menegakkan disiplin kerja.
    - b. *Guard security* menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan obyek pengamanan khususnya pengamanan fisik yang bersifat *preventif*.
  7. Departemen *Engineering*
    - a. *Engineering leader* bertugas mengontrol peralatan di seluruh bagian hotel, dan mengkoordinasi bawahan dalam bekerja.

- b. *Engineering crew* bertanggung jawab atas *operational, repair, maintenance*, serta perencanaan pemasangan alat pendingin, listrik dan *sound system* serta peralatan lain sebagai operasional hotel.

### 3.7 Asal Nama Hotel Royal Dan Logo Royal

Asal mula nama royal, pemilik (*Owner*) ingin sesuatu yang besar yang mana arti nama ROYAL itu berarti besar. Dengan harapan membangun hotel sekelas bintang 3 (\*\*\*) di Jember akan menjadi hotel yang besar dan mempunyai nama besar di wilayah Jember.



Adapun arti logo Royal sebagai berikut:

1. Warna ungu menjadi simbol kekuatan dari Hotel Royal sendiri dikarenakan *Owner* kami mempunyai warna favorite yaitu warna tersebut dan warna emas adalah warna elegan.
2. Bundar diatas Nama Royal kekuatan semua lapisan terkait dan tidak akan terputus dan selalu menyatu dalam direksi, manajemen. Staf dan *customer*
3. Arti simbol bintang adalah Hotel Royal sekelas bintang 3 (\*\*\*)
4. Arti Hotel n Lounge selain fasilitas kamar, kami juga memiliki fasilitas Lounge yang bisa digunakan tamu rehat sejenak dan *Coffee break*.

## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa untuk mempraktekkan teori yang di dapat di bangku kuliah untuk diaplikasikan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Kegiatan ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa D3 Usaha Perjalanan Wisata untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sebagai persyaratan penulis mengajukan proposal pratek kerja nyata yang sudah disetujui oleh pihak progam studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kepada Royal Hotel n' Lounge Jember, untuk memperoleh persetujuan dari pihak perusahaan, kemudian Royal Hotel n' Lounge Jember mengadakan tes wawancara kepada penulis sebagai syarat untuk menjadi salah satu peserta magang dengan membawa Foto copy KTP, surat tugas, foto ukuran 3x4 serta sertifikat terkait dengan dunia perhotelan, dan kebetulan Royal Hotel n' Lounge Jember sedang membutuh tenaga trainee/magang untuk mengisi bagian-bagian yang sedang membutuhkan tenaga tambahan seperti incharge suatu *event*. Penulis melaksanakan praktek kerja nyata di Royal Hotel n' Lounge Jember bersama 1 orang teman mahasiswa dari jurusan yang sama.

#### 4.1.1 Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' Lounge Jember merupakan salah satu hotel berbintang tiga di Jember, Hotel ini terletak di jalan Karimata daerah kampus UNMUH Jember. Hotel ini berdiri pada tanggal 10 januari 2010 ditanah seluas 4000 m. Hotel ini adalah hotel berjenis bisnis, karena tata letak hotel di daerah pusat kota.

#### 4.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan selama dua bulan. Waktu pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel n' Lounge Jember mulai tanggal 24 September hingga 30 November 2014. Sebelum

waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis diminta untuk datang ke hotel terlebih dahulu tepatnya pada tanggal 23 September 2014 untuk pengenalan tentang Royal Hotel n' Lounge Jember dan melihat dahulu kinerja staf *food and beverage service* maupun staf *banquet* sehingga pada saat Praktek Kerja Nyata diharapkan penulis bisa langsung mengerti apa yang harus dilakukan pada saat Praktek Kerja Nyata berlangsung.

#### 4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada bagian *banquet* dan sewaktu waktu bisa ditempatkan di bagian *waiter*.

Berikut adalah kegiatan penulis selama menjalani Praktek Kerja Nyata di Royal Hotel Jember:

Tabel 4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Tanggal	Shift	Kegiatan
24 Sep 14	Pagi 06.00-14.00	a. Pengenalan Royal Hotel n' Lounge Jember
30 Sep 14		b. Keliling Royal Hotel n' Lounge Jember c. Pengenalan <i>Hall</i> lantai 3 dan 4 e. <i>Clear up Hall crown</i> f. Mengeringkan <i>dinner plate, water goblet</i> g. Mempelajari menu h. Pengenalan <i>set up banquet</i>
1 Okt 14	Pagi 06.00-14.00	a. Cek Kebersihan lt.1,2,3, <i>pool</i>
6 Okt 14		b. <i>Handle breakfast</i> c. <i>Clear up Breakfast</i> d. Mengeringkan <i>dinner plate, water goblet</i> e. Belajar <i>Room service 211</i> f. Belajar taking <i>order</i> bahan-bahan <i>breakfast Ibu.iren</i>
7 Okt 14	Pagi 06.00-14.00	a. Cek kebersihan lt. 1,2,3, <i>pool</i>
12 Okt 14		b. <i>Handle breakfast</i> c. <i>Clear up breakfast</i>

		d. Mengeringkan <i>dinner plate, water goblet</i>
		e. <i>Room service</i> 112.210.320
		f. Membersihkan <i>display bar</i>
13 Okt 14	Siang 14.00-22.00	a. <i>Setting Buffet</i>
19 Okt 14		b. <i>Room service</i> 117.224.321
		c. Cek kebersihan lt 1.2.3 <i>pool</i>
		d. Mengeringkan <i>dinner plate, water goblet</i>
		e. Belajar menu
		f. Belajar <i>handle event</i> 80 pax (BPJS)
20 Okt 14	Pagi 06.00-14.00	a. Cek kebersihan lt 1,2,3 <i>pool</i>
26 Okt 14		b. <i>handle breakfast</i>
		c. <i>Order</i> bahan-bahan <i>breakfast</i> Ibu.Iren
		d. Merapikan <i>scerting buffet coffee break</i> Ruby Resto
		e. Mengeringkan <i>dinner plate, cutleries</i> dan <i>soucer</i>
		f. <i>Handle lunch</i> 50 pax <i>hall price</i> lt 3
		g. <i>Clear up lunch</i>
		h. Mengeringkan <i>dinner plate, water goblet</i>
		i. <i>Briefing</i>
27 Okt 14	Pagi 06.00-14.00	a. Cek kebersihan lt 1,2,3 <i>pool</i>
01 Nov 14		b. <i>Handle breakfast</i>
		c. <i>Clear up breakfast</i>
		d. <i>Order</i> bahan-bahan <i>breakfast</i>
		e. Mengeringkan <i>water goblet, water goblet</i>
		f. <i>Room service</i> 117.212.113.110
		g. Mengambil pesanan kue untuk <i>event</i> <i>coffee break</i> lt3
		h. Belajar <i>service coffee break</i>
02 Nov 14	Pagi 06.00-14.00	a. Cek kebersihan lt 1,2,3 <i>pool</i>
08 Nov 14		b. <i>Handle breakfast</i>

- c. *Clear up breakfast*
- d. *Order bahan-bahan breakfast*
- e. *Mengeringkan dinner plate, water goblet*
- f. *Set up Crown Price Class room 150 pax*
- g. *Belajar mengatasi complaint tamu*

---

09 Nov 14	Siang 14.00-22.00	a. <i>Mengeringkan dinner plate dan water goblet</i>
14 Nov 14		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. <i>Set up buffet untuk breakfast</i></li> <li>c. <i>Room service 320.119.122.117</i></li> <li>d. <i>Cek kebersihan lt 1,2,3 pool</i></li> <li>e. <i>Set up U shape 80 pax Royal Price lt 3</i></li> <li>f. <i>Taking Order tamu Ruby Resto</i></li> <li>h. <i>Belajar merapikan table cloth dan cover chair</i></li> </ul>

---

15 Nov 14	Siang 14.00-22.00	a. <i>Cek kebersihan lt 1,2,3 pool</i>
21 Nov 14		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. <i>Mengeringkan dinner plate dan juice glass</i></li> <li>c. <i>Taking order tamu Ruby resto</i></li> <li>d. <i>Room service 311.204.110</i></li> <li>e. <i>mengeringkan peralatan</i></li> <li>f. <i>Belajar rekap hasil penjualan Ruby resto</i></li> </ul>

---

22 Nov 14	Siang 11.00-19.00	a. <i>Cek kebersihan lt.1,2,3 pool</i>
28 Nov 14		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. <i>Setting buffet untuk breakfast</i></li> <li>c. <i>Room service 320 dan 125</i></li> <li>d. <i>Mengeringkan dinner plate, juice glass dan water goblet</i></li> <li>e. <i>Set up Royal Crown 400 pax (Mitshubisi)</i></li> <li>f. <i>Membersihkan lampu pada Bar dan Ac</i></li> <li>g. <i>Rekap hasil penjualan Ruby resto</i></li> </ul>

---

29 Nov 14	Pagi 06.00-14.00	a. <i>Cek kebersihan lt.1,2,3 pool</i>
-----------	------------------	--

30 Nov 14

- b. *Handle breakfast*
  - c. *Clear up breakfast*
  - d. *Order bahan-bahan breakfast*
  - e. Meringankan *Dinner plate, cuturelis*, dan *coucer*
  - f. Merapikan linen *banquet (table cloth dan chair cloth)*
  - g. *Handle Event Mitshubisi 400 pax full both*
  - h. *Clear up event Mitshubisi*
- 

#### **4.3 Proses Penyebaran *Banquet Event Order***

*Banquet event order (B.E.O.)* merupakan dokumen yang berisi tentang isi dari acara atau yang sering disebut *event*, dokumen ini memberi informasi apa yang harus dilakukan oleh seluruh departemen hotel khususnya bagi departemen *banquet*. Berdasarkan dokumen tersebut departemen *banquet* bisa langsung melakukan tugasnya, dan mempersiapkan segala sesuatu yang akan dibutuhkan untuk suatu acara atau *event*.

*Banquet Event Order* ini sebelum disebarkan terlebih dahulu akan diperiksa oleh sales *banquet*, mulai dari waktu, tamu yang akan datang serta hidangan yang akan disajikan, karena sering kali terjadi kesalahan pada B.E.O. tidak sesuai dengan acara yang bersangkutan, sehingga menimbulkan *complaint* dari tamu. Sedangkan B.E.O. berperan sangat penting bagi kelancaran suatu *event*, maka sales *banquet* diwajibkan untuk memeriksa kembali B.E.O. atau menjelaskan kembali secara lisan supaya lebih jelas dan tidak akan menimbulkan kesalahan.

B.E.O. ini adalah intruksi bagi semua bagian departemen hotel, setelah mendapatkan B.E.O. ini maka bagian departemen akan mendapatkan tugas apa yang harus dilakukan dan dipersiapkan sesuai dengan fungsi departemen masing-masing, mulai dari departemen *front office, food and beverage, housekeeping, engineering, marketing* hingga *security*. Sebelum melakukan tugas pada

departemen *banquet* akan melakukan *briefing* yang akan di pimpin oleh head departemen *Food and beverage*. *Briefing* ini rutin dilakukan sebelum *event* berlangsung, *briefing* ini berisikan tugas-tugas bagi staf *banquet* apa saja yang harus dilakukan.

#### 4.4 Tugas Dan Tanggung Jawab Tim *Banquet*

*Banquet* beroperasi berdasarkan *Banquet Event Order* yang dibuat oleh *marketing banquet sales*. Adapun tugas dan tanggung jawab sebagai *team banquet* ialah sebagai berikut:

1. *Banquet waiter* harus selalu menerima *B.E.O* dari *banquet sales marketing*
2. Membaca dan meneliti kembali *B.E.O* dengan jelas
3. Seluruh *team banquet* harus mengadakan *briefing* yang dipimpin oleh *captain banquet* untuk persiapan dan apa saja yang harus dilakukan sebelum *event* dimulai
4. Semua *team banquet* memiliki tugas masing-masing yang telah di tentukan oleh *captain banquet* agar semua dapat diselesaikan tepat waktu dibawah pengawasan *captain banquet*
5. Pada saat *event* berlangsung *team banquet* harus *standby* dan mengawasi *event* yang sedang berlangsung agar apa yang diperlukan dan kendala yang dialami tamu bisa cepat terselesaikan dengan baik
6. *Team banquet* juga bertanggung jawab apabila ada masalah atau kendala yang timbul pada saat *event* berlangsung, seperti minuman tumpah pada *table cloth*, *water goblet* jatuh dan pecah, *team banquet* harus selalu aktif dan segera membersihkan dan mengganti *table cloth* yang kotor.
7. *Team banquet* juga bertanggung jawab atas segala bentuk tagihan yang belum terbayar oleh tamu, sesuai harga yang telah disepakati dengan pengawasan pimpinan agar tidak terjadi kesalahan dalam pembuatan *bill*
8. Menyerahkan bukti pembayaran kepada tamu
9. Mengucapkan trima kasih kepada tamu atas kepercayaan menggunakan jasa serta fasilitas selama *event* dilaksanakan.

10. *Team banquet* harus segera *breakdown* dan membersihkan setelah *event* sudah selesai, dan melaporkan kepada pimpinan *banquet* bahwa semua sudah terselesaikan dengan baik.

#### 4.5 Prosedur Tim *Banquet* Sebelum *Event* dimulai

Sebelum melakukan pengaturan ruangan sebuah *event*, staf pada *banquet* akan kembali membaca B.E.O. yang sudah dibagikan. Setelah semuanya jelas maka *Head Food and beverage* akan membagi tugas kepada masing-masing staf *banquet*. Dimulai dengan menentukan tatanan ruangan, menentukan titik *focus* sejajar dengan panggung, kemudian melakukan *set up* meja langkah yang pertama diambil dari tengah sejajar dengan panggung, kemudian yang kedua dengan *set up* kursi, langkah selanjutnya sama seperti langkah pertama dan kedua dan seterusnya. Setelah *set up* selesai staf *banquet* harus memeriksa kembali apakah kursi dan meja masih ada yang berantakan, jika ada maka staf *banquet* wajib untuk merapikan meja atau kursi yang kurang rapi, biasanya jarak antara meja *horizontal* adalah 5 kaki sedangkan jarak meja *vertical* adalah 2 kaki sampai 3 kaki. Berikut adalah model *set up* yang sering digunakan oleh Royal Hotel n' Lounge Jember:

1. *Class*

Cukup baik untuk menyelenggarakan *meeting* dengan jumlah kecil sampai sedang. Meja sejajar namun terpisah, dan masing masing meja dapat diisi sampai 5 kursi, biasanya *set up* ini digunakan untuk karyawan yang sedang melakukan pelatihan tentang ilmu perhotelan yang lebih baik, sehingga dapat menciptakan hubungan yang harmonis disetiap karyawan hotel dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

2. *Round table*

Biasanya digunakan untuk pertemuan seminar ataupun perjamuan makan, pernikahan, dan kegiatan *meeting* yang resmi, Model ini menggunakan meja bundar dengan ukuran diameter 60-72 *inchi*, berisikan 8 kursi atau 8 orang. Dalam model ini terkadang makanan sudah disiapkan di meja, mulai dari *snack* dan *mineral water*.

3. *Theater*

Digunakan pada saat acara peluncuran, seminar, dan pertunjukan. Model seperti mengoptimalkan kapasitas ruangan. Dan sangat cocok untuk *event* berskala besar.

4. *U shape*

Tempat duduk dibagi menjadi 3 bagian dan saling berhubungan membentuk huruf U. Tampilan menyerupai persegi empat, model ini sering digunakan untuk kegiatan diskusi, cocok untuk melakukan presentasi di depan, karena tempat presentasi berada ditengah dan didepan peserta.

5. *Standing party*

Model ini tidak menggunakan meja ataupun kursi, peserta berdiri ketika acara berlangsung, tetapi jika tamu untuk meminta kursi dari kebijakan hotel hanya menyediakan kursi saja tidak untuk *set up* kursi. model ini hamper sama dengan *theater*, bisa mengoptimalkan kapasitas ruangan.

6. *Cocktail*

Hampir sama dengan model *standing party*, tidak menggunakan meja dan kursi dalam pengaturan ruangnya. Hanya saja terdapat meja buffet yang berisikan minuman coaktail dan makanan ringan. Biasanya digunakan untuk acara pesta, tari, dan lain lain.

7. *Board room*

Model ini adalah model klasik yang biasanya digunakan untuk diskusi, rapat, dan debat untuk 10.15 orang, meja terletak ditengah, dan kursi mengelilingi meja tersebut, sangat terkenal untuk kegiatan *meeting* skala kecil.

Model yang sering digunakan oleh Royal Hotel n' Lounge Jember adalah model *round table* model ini penataannya terbilang lebih sulit dari pada yang lain, *round table* adalah model *set up* yang berskala kecil hingga sedang tetapi penataan *round table* membutuhkan tenaga yang cukup besar, tetapi jika sales *banquet* mengetahui tenaga staf *banquet* yang tidak memadai, sales *banquet* akan berusaha meyakinkan konsumen untuk memilih model lain, biasanya akan menggunakan model *classroom*.

Dilanjutkan dengan mengeringkan peralatan yang diperlukan untuk *event* seperti *dinner plate*, *cutleries*, *chinaware* dan *water goblet*, sebelum *set up* ruangan terlebih dahulu staf *banquet* mengecek kebersihan dibantu oleh *public area*, setelah ruangan bersih maka yang harus dilakukan adalah memulai pengaturan *water goblet* sekitar 15cm dari ujung depan meja, jika itu meja ibm dan posisi *water goblet* berada disebelah kanan tamu. Untuk kegiatan *meeting* Royal Hotel n' Lounge Jember memiliki standart seminar kit mulai dari mineral water, notepad, pensil. Setelah *setting* selesai staf *banquet* kembali wajib mengecek kebersihan ruangan dari meja *buffet*, perapian *buffet* hingga meja penerimaan tamu acara yang bersangkutan bila diperlukan.

#### 4.6 Kegiatan Setelah *Event* Selesai

Setelah *event* selesai, staf *banquet* mulai untuk *clear up* ruangan tidak lupa untuk membawa peralatan untuk membuang tempat sisa-sisa makanan dan sampah, setelah bersih langkah selanjutnya *refresh* ruangan jika ruangan itu akan digunakan kembali, jika sudah berakhir maka staf *banquet* akan membersihkan *buffet*, *water goblet*, meja, kursi dan mematikan pendingin ruangan (*air conditioner*), memeriksa *table cloth* apakah masih layak pakai atau sudah kotor, jika *table cloth* kotor maka staf *banquet* akan membawa *table cloth* kebagian binatu dan segera dicuci, sebelum meninggalkan ruangan staf *banquet* akan mengecek kembali apakah ada yang tertinggal seperti piring dan gelas dan mematikan lampu ruangan.

Sering terjadi kerusakan pada barang atau peralatan setelah *event* selesai, seperti *table cloth* robek, ataupun *cover chair* yang robek, jika kerusakan terjadi pada barang ataupun peralatan rusak segera tulis pada *form missing* dan *broken*. Pada tahap ini *banquet* segera melaporkan barang yang hilang ataupun rusak, kemudian *sales marketing* akan membantu pelunasan pembayaran serta memberi penjelasan rincian *bill* kepada tamu agar tidak terjadi kesalah pahaman antara pihak hotel dan tamu.

#### 4.7 Kendala Yang Muncul Ketika Acara Berlangsung

Pada Praktek Kerja Nyata yang dilakukan oleh penulis tidak semua *event* berjalan lancar, adapun kendala yang muncul pada saat *event* berlangsung yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kendala ketika *Event* Berlangsung

No	Contoh kasus	Kendala	Solusi
1	Makanan habis sebelum semua orang makan	Tamu bagian pertama mengambil banyak makanan sehingga habis terlebih dahulu sehingga tamu yang terakhir tidak mendapatkan makanan	<i>Banquet</i> waiter menjaga buffet agar bisa mengontrol makanan sehingga dapat memperkecil terjadinya kehabisan makanan, atau marketing menawarkan opsi lain yaitu <i>lunch box</i> .
2	Adanya mendadak keluarnya B.E.O. tanpa B.E.O.	Keterlambatan membuat karena menambah <i>event</i> sebelum <i>event</i> selesai. Dan terkadang jumlah tamu tidak sesuai dengan B.E.O	Marketing harus lebih aktif dalam memberikan penjelasan maupun informasi, segera membuat B.E.O. secepat mungkin sehingga tidak terjadi kesalahan dalam kinerja 2 belah pihak antara marketing dan team <i>banquet</i>
3	Penambahan kuota pada hari H	Penambahan kuota ketika hari H membuat staf <i>banquet</i> maupun <i>kitchen</i>	Staf <i>banquet</i> mempersiapkan meja dan kursi didalam ruangan, agar ketika terjadi

---

mendapatkan kerja penambahan kuota secara tambahan dikarenakan mendadak, meja dan kursi penambahan menu dan sudah ada didalam tidak penambahan meja dan harus mengambil dari luar kursi juga harus ruangan. dilakukan, untuk penambahan menu ketika hari H akan dikenakan biaya sesuai B.E.O., butuh waktu sekitar 30 menit paling cepat 20 menit untuk menyiapkan menu tersebut

- 
- 4 Komunikasi yang Adanya permintaan *Marketing* harus segera buruk antara tamu untuk perubahan menyampaikan hal marketing dan staf *settingan* ruangan dari penting tersebut *banquet* *classroom* ke *theater*, (permintaan perubahan dan hal penting ini *customer* secara tidak tersampaikan ke mendadak) atau staf *banquet*. mengadakan *briefing* dengan *banquet* untuk menyampaikan perubahan dari *customer* serta pembagian tugas bagi masing-masing staf *banquet*.
-

---

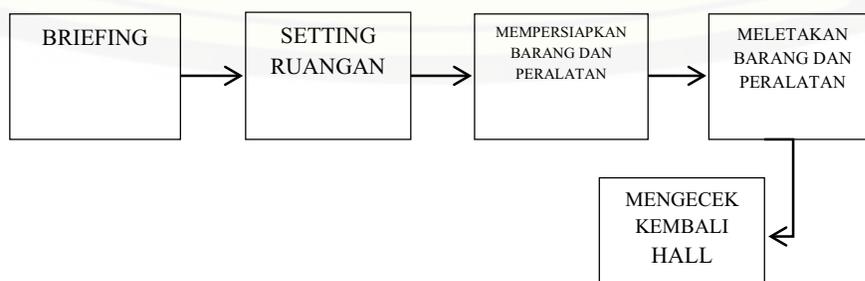
5	<p>Jumlah tenaga <i>banquet</i> yang tidak memadai.</p>	<p>Kurangnya kinerja <i>banquet</i> lamban untuk melakukan ruangan berskala sedang hingga besar, sehingga manajemen harus mengeluarkan dana untuk meminjam tenaga bantuan dari luar yang lebih sering disebut tenaga <i>casual</i>.</p>	<p>tenaga <i>Recruitmen</i> membuat baru dalam bidang perhotelan khususnya di bidang <i>banquet</i> dapat membantu kurangnya tenaga dalam <i>banquet</i>. Sehingga pada saat <i>high season</i> tidak lagi membutuhkan tenaga casual.</p>
---	---	---	---

---

#### 4.8 Kinerja Team *Banquet* Serta Alur Persiapan dalam Mensukseskan *Event* Di Royal Hotel n' Lounge Jember

Adapun alur persiapan *event* yaitu sebagai berikut:

1. *Briefing* terdiri dari 7 orang *waiter* dan *banquet*, *briefing* berisi tentang tugas masing-masing staf dan tentang model pengaturan ruangan yang akan digunakan.
2. *Setting* ruangan bermodel *theater*
3. Mempersiapkan barang dan peralatan yang diperlukan pada saat *event* seperti *serving dish*, *table cloth*, *cover chair*, *Mineral water*.
4. Menata dan meletakkan barang dan peralatan ke tempat yang sudah disiapkan pada *serving dish* di meja *buffet*. *Table cloth* dan *cover chairs* langsung di gunakan pada meja dan kursi.
5. Mengecek kembali *hall* sehingga sudah benar-benar siap untuk digunakan.



Sebelum memulai *event* penulis melakukan *briefing* sebelum berjalannya *event* yang dipimpin oleh *Supervisor food and beverage* kemudian penulis membaca kembali *banquet event order* (B.E.O.) hanya untuk memastikan kembali jumlah tamu hingga model ruangan yang diinginkan supaya lebih jelas. setelah itu penulis melanjutkan pengaturan ruangan bermodel *theater* dengan mengambil titik fokus menghadap panggung yaitu di tengah terdiri 5 kursi kemudian menata bagian sisi kiri 5 kursi dan kanan 5 kursi 1 baris kursi terdiri dari 15 kursi kemudian diikuti dengan yang lain seperti sebelumnya hingga mencapai 400 kursi. Mempersiapkan barang dan peralatan yang akan dibutuhkan saat *event* seperti *serving dish*, *table cloth* dan *cover chair* setelah peralatan sudah siap maka langkah selanjutnya menata peralatan-peralatan tersebut pada tempatnya masing-masing. Setelah semua siap maka tinggal mengecek kembali apakah sudah siap untuk digunakan.

#### **4.9 Kunci Sukses *Team Banquet* Dalam Melaksanakan *Event* Di Royal Hotel n' Lounge Jember**

Setiap staf *banquet* harus memahami setiap tugas yang diberikan oleh *supervisor food and beverage*, agar tidak terjadi kesalahan saat melakukan *set up/incharge* suatu *event*, maka *briefing* sangatlah penting untuk diadakan sebelum *event* dimulai. Adapun kunci dalam mensukseskan *event* di Royal Hotel n' Lounge Jember adalah sebagai berikut:

1. Rasa persaudaraan yang tinggi pada masing masing staf *banquet*  
Saling menganggap bahwa *partner* dalam bekerja adalah saudara, ini memungkinkan pada saat *set up* ruangan tidak kaku dan saling memperbaiki jika *set up* ruangan ini masih ada yang kurang rapi.
2. Saling menerima kritik dan saran  
kritik dan saran sangat penting bagi staf *banquet*, kritik dari staf lain maupun dari tamu dapat membuat staf *banquet* lebih baik lagi dalam bekerja. Agar dikemudian hari staf *banquet* bisa memberikan kinerja yang lebih baik
3. Kekompakan dan saling mengerti

Kompak dan saling mengerti, terkadang ada staf *banquet* yang tidak bisa hadir untuk ikut membantu *setting* ruangan suatu *event* disinilah pengertian pada masing staf *banquet* dibutuhkan, maka staf lain akan menggantikan staf tersebut dan *rolling shift* dilakukan.

4. Loyalitas yang tinggi antar staf *banquet*

Loyalitas yang terdapat di setiap staf *banquet* ini sangat berpengaruh dalam suksesnya *event*. Kebersamaan untuk mempersiapkan *event* akan lebih optimal jika dikerjakan dengan bersama-sama.

5. Saling memperbaiki *setting* ruangan

Ini dilakukan setelah *shift* pagi melakukan *setting* ruangan, *shift* sore melakukan cek kembali apabila ada yang kurang rapi maka *shift* sore wajib untuk memperbaiki *settingan* tersebut.

6. Seorang staf *banquet* harus mengerti akan tugas dan tanggung jawab staf *banquet*

Seorang staf *banquet* harus mengerti dan cekatan dalam melaksanakan tugasnya, *shift* pagi *setting* ruangan dan *shift* sore hanya bertugas mengecek *setting* ruangan *shift* pagi dan diusahakan keesokan harinya bisa langsung digunakan untuk acara yang bersangkutan, ini dilakukan agar *shift* malam tidak ikut menanggung tanggung jawab staf *banquet*, karena *shift* malam hanya ada satu staf sangat tidak memungkinkan jika harus ikut *setting* ruangan.

#### 4.10 Beberapa *Event* Yang Telah Di Jalani Penulis Selama Dua Bulan.

Adapun beberapa *event* yang telah dijalani penulis selama 2 bulan di Royal Hotel n' Lounge adalah sebagai berikut:

1. *Event* BPJS Jember 80 pax.
2. *Event* DPRD Bali 50 pax
3. *Event* Dinas Pariwisata Kabupaten Bondowoso 150 pax
4. *Event* Herbalife 80 pax
5. *Event* Mitshubishi 400 pax

Dengan adanya beberapa *event* diatas maka penulis hanya menjabarkan salah satu pelaksanaan *event* yang dijalani penulis ialah *event* pameran mobil terbaru

dari Mitsubishi 400 pax pada tanggal 30 November 2014. *Event* ini mengundang tamu sebanyak 400 orang, tamu undangan yang hadir dari kalangan komunitas mobil, pelanggan setia dan masyarakat umum, *event* yang berkapasitas besar juga membutuhkan anggota *banquet* yang banyak pula, jadi hotel memutuskan untuk mencari tenaga casual 2 orang untuk membantu tim *banquet* dalam *setting* ruangan hingga berjalannya *event* tersebut. *event* yang terbilang paling mengesankan dengan adanya semangat serta kerja sama antar staf *banquet* maupun staf departemen lain yang ikut serta untuk mensukseskan *event* tersebut. Persiapan yang dilakukan penulis yaitu mengikuti *briefing* yang berisi tentang set up ruangan bermodel *theater*, penyewaan barang dan peralatan seperti meja, kursi hingga *coffee maker*. Persiapan-persiapan tersebut dilakukan 3 hari sebelum *event*. Adapun kegiatan penulis 3 hari sebelum *event* dilaksanakan sebagai berikut:

- a. H-2 pada tanggal 28 November 2014 sebelum pelaksanaan *event*  
Mempersiapkan perlengkapan *event* hingga menyewa peralatan *event* seperti meja, kursi dan *coffee maker*, membeli wadah untuk *coffee* dan membeli bahan-bahan untuk *event* seperti kopi, gula untuk persediaan *event*.
- b. H-1 pada tanggal 29 November 2014 sebelum pelaksanaan *event*  
Datangnya barang sewaan meja dan kursi, disini penulis ikut serta dalam meletakkan meja dan kursi tersebut ke atas yaitu *hall* yang sudah disiapkan untuk *event*. Dilanjutkan dengan *setting* ruangan bermodel *theater* dengan dibantu bagian parking area yang sudah membersihkan *hall* sebelum tim *banquet* memulai *setting* ruangan, Setelah itu penulis membantu para senior *setting* ruangan dimulai dengan mengambil titik fokus menghadap panggung yaitu di tengah terdiri 5 kursi kemudian menata bagian sisi kiri 5 kursi dan kanan 5 kursi 1 baris kursi terdiri dari 15 kursi setelah itu diikuti dengan yang lain seperti sebelumnya hingga mencapai 400 kursi, setelah *setting* kursi dilanjutkan dengan *setting* panggung, *banner* hingga *buffet*. dengan semangat serta demi mensukseskan *event* ini maka tim *banquet* selesai *setting* ruangan 400 pax dengan menghabiskan waktu kurang lebih 6 jam.
- c. Tanggal 30 November 2014 pelaksanaan *event*

Penulis beserta beberapa senior mengantar menu makanan ke *hall* dan membawa tempat sampah yang nantinya digunakan untuk membuang sisa makanan dan plastik-plastik sisa kue, menyiapkan dan memisahkan tempat sampah untuk sisa makanan dan sampah plastik. Disinilah kerja sama, komunikasi dan kekompakan dibutuhkan pada setiap staf *banquet*, tidak hanya itu tim *banquet* juga bekerja sama dengan beberapa staf departemen *House keeping* untuk membantu tim *banquet*, untuk bersama-sama mensukseskan *event* tersebut. setelah itu penulis mendapatkan tugas untuk menjaga makanan agar tidak habis sebelum semua tamu makan serta menjaga kebersihan *buffet*, staf lainnya termasuk staf departemen lain yang ikut membantu bertugas untuk mengantar kopi atau teh kepada masing-masing tamu. ada beberapa hambatan yang terjadi saat itu yaitu kurangnya cangkir plastik untuk kopi dan teh sehingga salah satu staf harus segera membeli keluar sebelum kehabisan cangkir dan hambatan ini beruntunlah tidak sampai membuat keluhan dari tamu. Adapun kegiatan *event* mitshubishi selama dihotel adalah temu sapa dengan *customer*, memperkenalkan produk baru yang berada di *lobby* hotel. Kegiatan secara rinci *event* tersebut adalah sebagai berikut:

1. Para tamu hadir, mengisi daftar hadir
2. Pembukaan dari Pembawa Acara
3. Sambutan dari direktur pemasaran
4. Sambutan direktur utama
5. Sajian hiburan musik oleh salah satu karyawan Mitsubishi
6. Prosesi penari dan membuka kubah peluncuran produk baru Mitsubishi Strada Triton (atraksi tata lampu, pelontar kertas,)
7. Game menirukan tarian dari pembawa acara dengan beberapa tamu
8. *Door price*
9. *Lunch*/makan siang
10. Penutupan akhir acara para tamu pulang dengan mendapatkan *souvenir*.

dan pada akhir acara atau *event* para staf *banquet* maupun staf *Housekeeping* sangat bersyukur tidak ada keluhan terhadap pelayanan kami, penulis juga

bangga karena penulis mendapatkan kesempatan untuk ikut mensukseskan *event* tersebut.

#### **4.11 Kunci suksesnya tim *banquet* dalam melaksanakan *event* Mitsubishi**

Kesuksesan *event* Mitsubishi tidak hanya berkat tim *banquet* saja melainkan berkat staf departemen lain yang turut membantu tim *banquet* dalam melaksanakan *event* tersebut hingga menjadi sukses. Kunci suksesnya tim *banquet* dalam melaksanakan *event* Mitsubishi didasari oleh adanya kekompakan sesama tim *banquet*, kerja sama antar staf *banquet* dengan staf departemen *Housekeeping*, semangat yang tinggi pada masing-masing staf *banquet* maupun *housekeeping*, dan adanya rasa kebersamaan untuk bersama-sama mensukseskan *event* Mitsubishi.

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan Praktek Kerja Nyata selama 2 bulan di Royal Hotel n' Lounge penulis dapat menyimpulkan:

1. Kinerja tim *banquet* dalam mensukseskan *event* adalah sebagai berikut yang pertama dilakukan adalah Briefing kemudian setting ruangan, mempersiapkan barang dan peralatan, meletakkan barang dan peralatan, dan pengecekan kembali hall.
2. Kunci kesuksesan tim *banquet* dapat terjadi karena adanya rasa persaudaraan yang tinggi pada masing masing staf *banquet*, saling menerima kritik dan saran, kekompakan dan saling mengerti, loyalitas yang tinggi antar staf *banquet*, saling memperbaiki *setting* ruangan, seorang staf *banquet* harus mengerti akan tugas dan tanggung jawab staf *banquet*.

### 5.2 Saran

Dengan rasa terima kasih serta hormat penulis kepada semua pihak yang membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini, penulis ingin memberikan sedikit saran sebagai masukan untuk Royal Hotel n' Lounge Jember. Adapun beberapa saran sebagai berikut:

1. Tenaga *banquet* pada Royal Hotel and Lounge sangat kekurangan tenaga alangkah baiknya jika membuka *recruitment* karyawan baru pada bagian *banquet* yang ada pada bidang dunia perhotelan khususnya dalam bidang *banquet*, agar mendapatkan tenaga baru dan tidak lagi membutuhkan tenaga kekurangan pada *banquet*, dengan adanya tenaga tambahan ini staf *banquet* tidak lagi terlalu bekerja keras dalam mengerjakan semua *event* di Royal Hotel n' Lounge Jember.
2. Staf *banquet* harus ramah dan tamah ketika tamu meminta apa yang menjadi hak mereka, tamu adalah prioritas utama bagi hotel.
3. Kurangnya fasilitas pada *banquet* diharapkan segera teratasi dan hotel tidak harus mengeluarkan biaya untuk penyewaan kurangnya fasilitas tersebut.

4. Usahakan setelah menyapu atau mengepel pada Ruby Resto, pengharum ruangan harus selalu di aktifkan, utamakan di *Lounge*.
5. Stok barang-barang yang diperlukan untuk kepentingan *event* haruslah selalu dipersiapkan seperti cangkir plastik kopi dan teh. Ini untuk berjaga-jaga agar tidak harus membeli keluar hotel.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Arief, M. 2005. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Malang: Banyumedia publishing
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Duncan, Tom. 2005. *Principles of advertising and IMC*. 2th edition. McGraw-Hill
- Goodman, R.J. 2003. *Food and beverage service management*. Jakarta: Erlangga
- Hamalik, Oemar. 1993. *Strategi belajar mengajar*. Bandung: Mandar Maju
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo
- Manguwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar ilmu akomodasi dan rencana restoran*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Manurung, Heldin dan Tarmoezi, Trizno. 2005. *Manajemen Front Office Hotel*. Bekasi: KBI
- Marsum, WA. 1996. *Banquet table manner dan napkin folding*. Yogyakarta: Andi
- Maslow H, Abraham. 1994. *Motivasi dan Kepribadian*. Jakarta : PT. PBP
- Noor, Any. 2009. *Management Event*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia no PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang *standart usaha hotel*: Jakarta 27 September 2013
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode penelitian dan komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Shone, A. dan Parry, B. 2002. *Event Management*. Munich. Thomson
- Sugiarto, Endar dan Sulatiningrum, Sri. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*: PT Gramedia
- Sukardi, Nyoman. 1998. *Pengantar Pariwisata*. Bali: STP Nusa Dua
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- White, Paul B dan Helen Beckley. 1973. *Hotel reception*. Edinburgh: Edward
- Yoeti Oka A. 1996. *Pengantar ilmu pariwisata*. Bandung: Angkasa

Zeithaml, VA. Bitner, MJ. 1996. *Delivering and performing service*. Internasional  
Ed: The McGraw-Hill companies, inc.



LAMPIRAN

Lampiran 1

Clear up dinner



**Lampiran 2**

**Set up Class room Royal price**



**Lampiran 3**

**Set up Round Table Royal crown**



**Lampiran 4**

**Set up coffee break untuk breakfast**



**Lampiran 5**

**Buffet breakfast**



JEMBER

Lampiran 6

Schedule karyawan *Food and beverage*

Royal  
SCHEDULE OKTOBER 2014  
F&B SERVICE SCHEDULE

DATE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	PH	DP	EO		
	wed	thu	fri	sat	sun	mon	tue	wed	thu	fri	sat	sun	mon	tue	wed	thu	fri	sat	sun	mon	tue	wed	thu	fri	sat	sun	mon	tue	wed	thu					
<b>SUPERVISOR F&amp;B</b>																																			
<b>RUDY</b>	M	M	M	PH	X	PH	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	PH	X	MOD		MOD													
<b>WAITER/BANQUET</b>																																			
<b>IRMAN</b>	A	PH	PH	A	M	X	N	A	M	X	M	M	M	M	M	M	N	M	X	N	A	M	M	M	M	X	N	A	M		0	12	6		
<b>DENNIS</b>	N	A	M	ED	N	A	X	N	A	A	A	A	A	A	A	A	M	M	M	X	N	A	M	M	M	M	A	M	X	N	A		5	8	
<b>ANGGA</b>	X	N	A	M	M	A	PH	X	S	S	A	A	A	A	A	A	M	M	M	X	N	A	M	M	M	M	A	M	X	N		0	12	1	
<b>ABDUL</b>	M	X	N	N	A	N	A	PH	N	N	N	N	A	A	A	N	A	A	N	A	M	X	N	M	N	N	N	A	M	X				1	
<b>TRAINING STAFF 3 JIB</b>																																			
<b>EKA P</b>	A	A	M	M	M	X	A	A	M	M	M	M	M	M	M	M	M	X	A	M	M	M	M	M	M	M	X	N	A						
<b>TIN</b>	X	A	M	M	N	M	X	A	A	M	M	M	M	M	M	M	M	X	A	M	M	M	M	M	M	M	M	X	N	A					
<b>EKA R</b>	M	M	A	M	M	A	M	A	M	A	M	A	M	A	M	M	M	A	M	M	M	M	M	M	M	M	X	A	M	M	A				
<b>TRAINER LINE 1</b>																																			
<b>ARSHA</b>	A	M	A	A	M	X	M	M	A	M	M	M	A	A	A	M	M	M	X	A	M	M	M	M	M	M	M	X	N	A					
<b>AMIRUL</b>	M	X	N	A	M	M	A	M	A	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	X	N	A				
<b>TRAINING POLYEX</b>																																			
<b>KHOLIFATUL Z</b>	M	X	N	A	M	A	M	M	M	A	A	A	A	A	M	M	A	A	A	A	A	A	M	X	N	A	M	M	M	A				2	
<b>TRAINING MAGISTRA</b>																																			
<b>EATIM</b>	M	M	X	A	A	M	M	M	M	A	A	A	M	M	M	M	M	X	A	M	M	M	M	M	M	M	M	X	N	A					

PLEASE DO NOT CHANGE THE SCHEDULE WITHOUT PRIOR NOTICE BY HEAD DEPARTMENT

M = 06.00 - 14.00      MO = 11.00 - 19.00      CASER      PH = PUBLIC HOLIDAY (tanggal merah)  
 MA = 14.00 - 22.00      SP = 06.00-10.00 NEXT 18.00-22.00      DP = DAY PAYMENT (satu karyawan)  
 N = 22.00 - 06.00      EO = EXTRA OFF (barang tidak diambil)

NB: SETIAP AMBIL PERHATIPAN SUPERVISOR  
 SCHEDULE INI HARUS UPDATE



Lampiran 8

Form inventory bar resto

DAILY INVENTORY BAR RESTO

DATE: 19-10-14

NO	ITEM	IN HAND	IN	OUT	BALANCE	REMARK
1	ULTRA PUTIH				9.000	
2	ULTRA STRAWBERRY				19.50	
3	ULTRA COKLAT				9.000	
4	NESCAFE				56	
5	CAPUCCINO				19	
6	LIPTON TEA				50	
7	SANQUICK ORANGE				2.00	
8	CLEO				70	
9	MARJAN MOCCA				600	
10	MARJAN STRAWBERRY				600	
11	MARJAN MELON				600	
12	SODA FANTA				7	
13	SPRITE				0	
14	COCA COLA				5	
15	BEER BINTANG				8	
16	RED WINE				1	
17	WHITE WINE				2	
18	TROPICANA				1.000	
19					1.000	
20	ROKOK DUNHILL :					
21	DUNHILL PUTIH 20					
22	DUNHILL PUTIH 16					
23	DUNHILL HITAM					
24						
25	ROKOK GUDANG GARAM :					
26	GG.SIGNATURE					
27	GG.SURYA PROFESIONAL MILD					
28	GG.SURYA PROFESIONAL					
29	GG.SURYA 16					
30	GG.SURYA 12					
31	GG.MILD					
32	GG.SHIVER					
33	GG.INTER 12					
34	GG.SURYA EXCLUSIVE 12					
35	GG.SURYA EXCLUSIVE 16					
36	GG.CLAVO				2	
37	ROKOK DJARUM :					
38	LA LIGHT 16					
39	DJARUM MLD					
40	LA ICE					
41	CLUB MILD					
42	BLACK MILD					
43	DJARUM SUPER					
44	CLAVO					
45						
46						
47						
48						
49						
50						

REPORT BY :

*[Signature]*

RECEIVED :

*[Signature]*

Lampiran 9

Form serah terima shift dan info house bank hari ini

BERITA ACARA SERAH TERIMA SHIFT

INCHARGE SHIFT: Amir      DATE: 09-10-19

1. Amir      2. Amir      3. Amir

OVER HANDLE TIME:

NO	DESCRIPTION	QTY	AMOUNT	TOTAL	REMARK
1	HOUSE BANK		400.000	400.000	CASH RECEIPTS TERLAMPIR
2	CASH REVENUE				CASH RECEIPTS TERLAMPIR
3	CUTLERY ROOM SERVICE				CASH RECEIPTS TERLAMPIR
4	STOCK IN HAND				BARANG TERLAMPIR
5	SUMMARY BILL PER SHIFT				BARANG TERLAMPIR
6	OTHER				

NB: TELAH DI PERIKSA DAN DI HITUNG SECARA BERSAMA SAMA

YANG MENYERAHKAN: Amir      YANG MENERIMA: Amir

SHIFT: N      SHIFT: M

SUPERVISOR RESTAURANT: Amir

Lampiran 10

Cashier Remittance

CASHIER REMITTANCE	
Rp. 100,000 x .....	= Rp. ....
Rp. 50,000 x 5 .....	= Rp. 950.000
Rp. 20,000 x .....	= Rp. ....
Rp. 10,000 x .....	= Rp. ....
Rp. 5,000 x .....	= Rp. ....
Rp. 2,000 x 25 .....	= Rp. 50.000
Rp. 1,000 x .....	= Rp. ....
Rp. 500 x .....	= Rp. ....
Rp. 200 x .....	= Rp. ....
Rp. 100 x .....	= Rp. ....
- TOTAL = Rp. 900.000	
Jember, 10-10-2014	
CASHIER <i>[Signature]</i> Ardha (M)	WITNESS <i>[Signature]</i> Dennis (A)



Lampiran 12

Banquet Event Order (B.E.O)

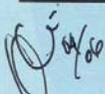
SMTM

### BANQUET EVENT ORDER

DAY : SENIN	PHONE : 081358573999
DATE : 6 OKTOBER 2014	SET UP : ROUND TABLE
COMPANY : POLRES JEMBER	JUMLAH : 250 PAX
CONTACT PERSON : IBU MALA ( BAMBANG BINTANG MULIA)	VENUE : ROYAL CROWN 1 & 2
NO BANQUET CON : 108	TIME : 18.00 WIB

F&B SERVICE	HOUSE KEEPING
- SET UP ROUND TABLE 250 PAX - HALL DI BUKA TOTAL ROYAL 1 & 2 - SET UP BUFFEE DI ROYAL CROWN 1 ( SEPERTI MITSUBISHI ) - DIPERHATIKAN ADA 6 MEJA VIP & MUSPIDA KAB JEMBER - REQUEST MINI GARDEN - SAMPING STAGE MEJA OPERATOR - UNTUK BUFFEE MUSPIDA & BUPATI INFORMASI MENYUSUL - MEJA REGISTRASI DI DEPAN PINTU MASUK	- KEBERSIHAN AREA LOBBY N & RUBY RESTO - KEBERSIHAN AREA TANGGA , LIFT DAN KORIDOR - KEBERSIHAN AREA KORIDOR LANTAI 4 - KEBERSIHAN AREA PARKIR MOBIL & MOTOR - KEBERSIHAN AREA POOL - KEBERSIHAN REST ROOM POOL SIDE - KEBERSIHAN TOILET LANTAI 4
F & B PRODUCT	ENGGENERING
- DINNER READY JAM 18.00 DI ROYAL CROWN 1 - UNTUK BUFFEE MUSPIDA & BUPATI INFORMASI MENYUSUL	- SEWA SOUND SYSTEM & 4 WIRELLES - LCD PROYEKTOR & SCREEN
SECURITY	PROGRAM / ACARA
- PENGAMANAN PARKIR TAMU VIP BUPATI & MUSPIDA - PENGAMANAN PARKIR AREA DALAM & LUAR - STAFF INCHARGE MENCUKUPI	"SERTJAB WAKAPOLRES JEMBER "
FRONT OFFICE	ACCOUNTING
- INFORMASI KETAMU ACARA DI ROYAL CROWN LANTAI 4 - KOORDINASI CLOSING BILLING DENGAN SMM - KOORDINASI SMM & OM EVENT POLRES - PER PAX Rp. 85.000/ pax , Rp. 5.000 ( fee marketing ) - FEE MARKETING Rp. 1.250.000 U/ BAMBANG BINTANG MULIA	ROYAL CROWN 2 = Rp. 4.000.000,- DINNER 250 PAX @ 60.000 = Rp. 15.000.000,- SEWA SOUND SYSTEM = Rp. 1.000.000,- = Rp. 20.000.000,-

DISTRIBUTED TO : OM , FC , FBS , FB PRODUCT , ACC , HK , ENGG , SMM , SECURITY , NA



**AULIA HASAN**  
SALES & MARKETING MANAGER



**JHONY BANTJAR**  
OPERATIONAL MANAGER

Lampiran 13

Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto  
Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121  
Email : fisip@unej.ac.id

**SURAT TUGAS**  
Nomor : 3315/UN25.1.2/SP/2014

Berdasarkan surat dari Operational Manager Hotel Royal Jember nomor 006/OM-009/TRAINE-SMK/2014 tanggal 22 September 2014 perihal Pemberitahuan Mahasiswa PKL, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No.	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Amirul Maulidi Haq	110903102006	D-III Usaha Perjalanan Wisata
2.	Argha Bayu Wardana	110903102017	D-III Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan magang di Hotel Royal Jember, terhitung mulai tanggal 24 September 2014 sampai dengan 30 November 2014.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 23 September 2014

a.n Dekan  
Pembantu Dekan I,



Drs. Himpawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.  
NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Hotel Royal Jember
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 14

Surat balasan Royal Hotel n' Lounge



Nomor : 006 /OM – 009 /TRAINEE – SMK /2014-  
Perihal : Pemberitahuan Mahasiswa PKL

Kepada  
Yth : Kepala Bagian Akademik  
Fakultas Ilmu Sosial Politik ( FISIP )  
Universitas Jember

Sehubungan Dengan Pengajuan Surat Permohonan No. 3272/ UN25.1.2/SP/2014 dari Fakultas FISIP UNEJ Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata , Untuk mengirimkan Mahasiswa Magang ( On The Job Training ) Di Hotel Royal N Lounge Jember . Maka Dengan Ini , Pihak Management Akan Menerima 2 Mahasiswa Yang Terlampir Atas Nama :

- Amirul Maulidi Haq ( DIII Usaha Perjalanan Wisata )
- Argha Bayu Wardana ( DIII Usaha Perjalanan Wisata )

Nama Diatas Diharapkan Mulai Training Dimulai Tanggal 24 September 2014 – 30 November 2014 Sesuai Dengan Departement FB, Sebelum Training Diharap Kehadirannya Di Hotel Royal N Lounge Jember Pada Tanggal 23 September 2014 Pukul 14.00 WIB Menemui Bapak Djoni Bahtiar Operational Manager . Dengan Membawa Curriculum Vitae dan Pas Photo Berwarna 4x6 = 1 Lembar

Demikian Pemberitahuan Dari Kami , Atas Perhatiannya Kami Ucapkan Banyak terimakasih.

Jember , 22 September 2014

Hormat Kami ,

Djoni Bahtiar  
Operational Manager

*A Friendly Hotel  
With Different Touch*

Jl. Karimata 50 Kav. 2 Ph. 0331 32 66 77 Fax. 0331 32 67 89 Jember 68 121 East Java - Indonesia  
Website : [www.royalhoteljember.com](http://www.royalhoteljember.com) E-mail : [hotelroyaljember@yahoo.com](mailto:hotelroyaljember@yahoo.com)

Lampiran 15

Sertifikat praktek kerja nyata



Lampiran 16

Evaluation Form



**EVALUATION FORM**

THE FOLLOWING IS OUR EVALUATION FOR :

NAME : ARGHA BAYU WARDANA  
 DEPARTEMENT : FB SERVICE  
 TRAINEE PERIODE : 24 SEPTEMBER 2014 - 30 NOVEMBER 2014

**GENERAL ASPECT**

NO	DESCRIPTION	GRADE
1	ATTITUDE	8
2	SENSE OF RESPONBILITY	9
3	TEAM WORK	8
4	RELATIONSHIPS BUILDING	8
5	SELF - DISCLIPINE	8
6	JOB KNOWLEDGE	8
7	SELF MOTIVATION	8
8	ANTICIPATE NEED / INTIATIVE	8
9	DILIGENCE / PRODUCTIVITY	8
10	ACCEPTING GUIDANCE	8
AVERAGE		<b>8,1</b>

**ABSENTEEISM ASPECT**

NO	DESCRIPTION	GRADE
1	ATTENDANCE	8
2	PUNCTUALLY	8
3	SICK LEAVE	8
4	LEAVE WITH PERMISSION	8
5	LEAVE WITHOUT PERMISSION	8
AVERAGE		<b>8,0</b>

RESULT 9 = OUTSANDING  
 8 = VERY GOOD  
 7 = GOOD  
 6 = AVERAGE

**RESULT : VERY GOOD**

ACKNOWLEDGED

RUDY WAHYU  
 SUPERVISOR FB

APPROVED BY :

JHONY BAHTIAR  
 OPERATIONAL MANAGER



Lampiran 17

Surat tugas pembimbing

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

---

**SURAT TUGAS**  
Nomor : 960/UN25.1.2/SP/2015

Berdasarkan Hasil Evaluasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka dengan ini Pembantu Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama dosen tersebut dibawah ini :

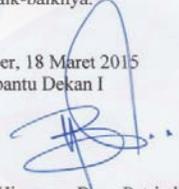
N a m a : Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M.  
NIP : 198701052014041001  
Jabatan : Tenaga Pengajar  
Pendidikan Tertinggi : S2

untuk membimbing tugas akhir mahasiswa :

N a m a : Argha Bayu Wardana  
NIM : 110903102017  
Judul Tugas Akhir : (Bahasa Indonesia)  
Peran Banquet Sebagai Kunci Suksesnya Sebuah Event Di Hotel Royal Jember  
(Bahasa Inggris)  
*Banquet Role As A Key To Successfull An Event At The Royal Hotel Jember*

Demikian surat tugas ini ditetapkan untuk dilaksanakan sebaik-baiknya.

Jember, 18 Maret 2015  
Pembantu Dekan I

  
Drs. Himawan Bayu Patriadi, M.A, Ph.D  
NIP 196108281992011001

Tembusan:

1. Dosen Pembimbing
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi
3. Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata
4. Kasubag. Keuangan & Kepegawaian
5. Mahasiswa yang bersangkutan
6. Arsip