

**POLA PENANGANAN BANQUETTE OPERATION
DI HOTEL INNA GARUDA YOGYAKARTA**

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA

Dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER



Oleh :

BRENDHY WICAKSONO S
NIM : 010903102143

Dosen Pembimbing :

Drs. SUGENG ISWONO MA
NIP. 131 415 664

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2004

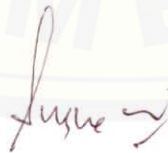
**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Brendhy Wicaksono S
NIM : 010903102143
Jurusan : Ilmu Administrasi
Pogram Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : **Pola Penanganan *Banquette Operation* di
Hotel Inna Garuda Yogyakarta**

Jember , 19 Agustus 2004
Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Drs. Sugeng Iswono MA

NIP 131 415 664

MOTTO

Orang kaya tidak bekerja untuk uang

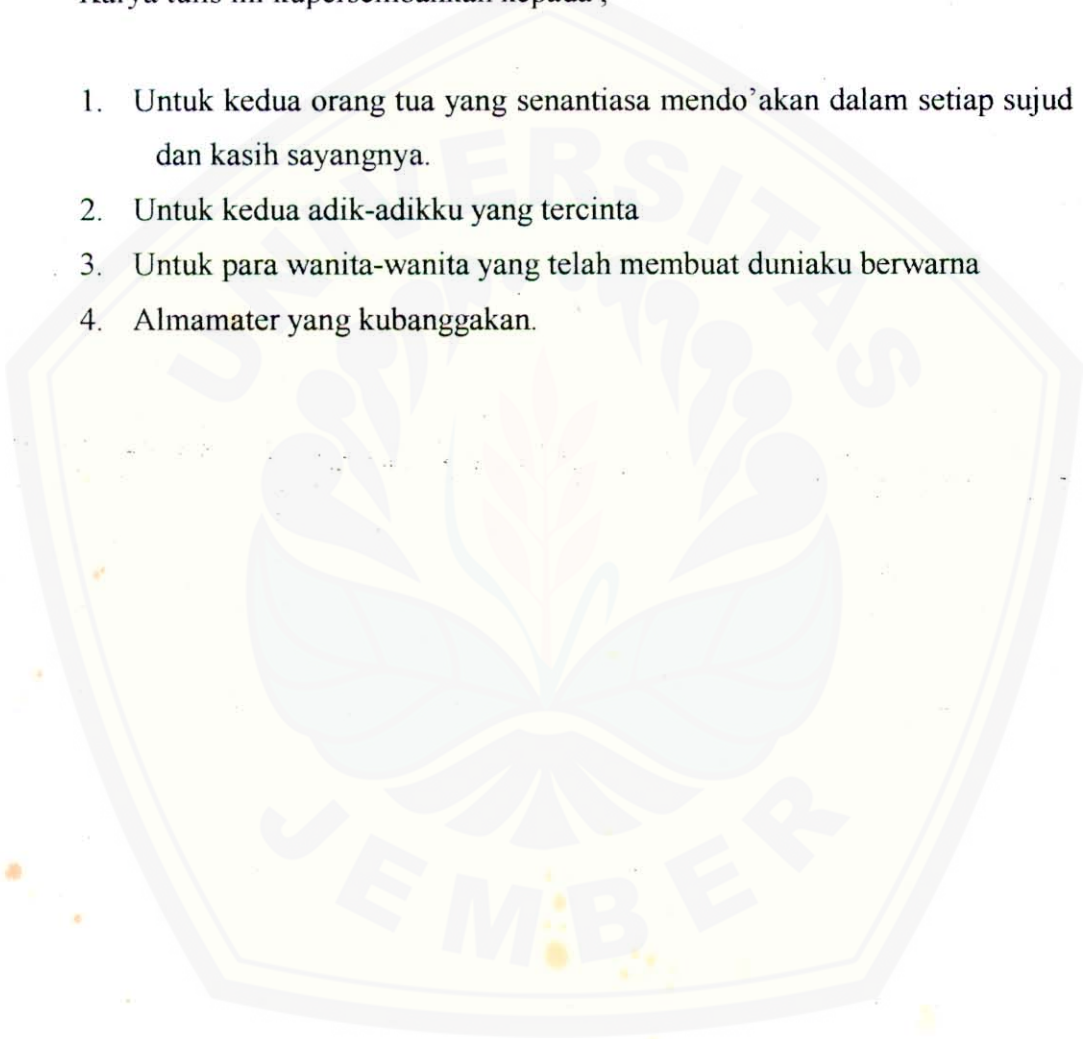
Orang kaya menciptakan uang



PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan kepada ;

1. Untuk kedua orang tua yang senantiasa mendo'akan dalam setiap sujud dan kasih sayangnya.
2. Untuk kedua adik-adikku yang tercinta
3. Untuk para wanita-wanita yang telah membuat duniaku berwarna
4. Almamater yang kebanggakan.



UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang panitia penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Brendhy Wicaksono S
NIM : 010903102143
Jurusan : Ilmu Administrasi
Pogram Studi : Diploma III Pariwisata

**POLA PENANGANAN BANQUETTE OPERATION
DI HOTEL INNA GARUDA YOGYAKARTA**

Hari : Rabu
Tanggal : 29 September 2004
Jam : 15. 00 WIB
Tempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan Dinyatakan Lulus

Panitia Penguji

1. Drs. Samai M. Kes
NIP:131 658 377

Ketua

1.()

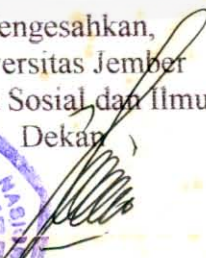
2. Drs. Sugeng Iswono MA
NIP:131 415 664

Sekretaris

2.()

Mengesahkan,
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan)




Drs. H. M. Toerki
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Dengan ini penulis ucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga pada akhirnya laporan kuliah kerja nyata yang telah dilaksanakan pada 1 Mei –1 Agustus 2004 dapat terselesaikan. Pratek kuliah kerja ini sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan studi pada program D III Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember

Penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung ataupun tidak telah membantu pembuatan laporan ini. Dalam menyelesaikan laporan ini penulis banyak memperoleh sumbangan pemikiran maupun saran petunjuk serta bantuan .

Sebagai ungkapan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya Laporan Kerja Nyata Di Hotel INNA Garuda Yogyakarta penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch Toerki, selaku Dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Bapak Drs. Ardiyanto selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
3. Bapak Drs. H. Drs, Rudi Eko P. MSi, selaku Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
4. Bapak Drs. Sugeng Iswono MA, selaku Dosen Pembimbing Laporan ini
5. Bapak Drs.I Ketut Mastika selaku Dosen wali yang membimbing dari semester satu sampai semester akhir
6. Bapak Ainul Midfar, selaku General Manager INNA GARUDA Yogyakarta

8. Bapak Eko Darminto, selaku Chief Banquette Operasional di INNA GARUDA Yogyakarta
 9. Serta seluruh Banquet crew yang telah membantu dan membimbing penulis.
 10. Mas Ari dan teman-teman yang telah memberi semangat dan memberikan jalan agar tetap berusaha dan pantang menyerah.
 11. Para training yang bersedia menjadi teman penulis yang kesepian dan sendirian di Hotel Inna Garuda Yogyakarta.
 12. Teman-teman kontrakan Condong Catur Depok, Sleman yang bersedia menampung dan mengantarkan penulis untuk melaksanakan kuliah kerja nyata.
 13. Teman-teman Wisma Gita yang setiap hari menyanyikan lagu untuk menghibur hati penulis.
- Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril maupun materiil sehingga laporan ini dapat terselesaikan

Jember, Agustus 2004

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum Hotel.....	4
2.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel.....	4
2.2 Gambaran Umum Banquette Hotel Inna Garuda Yogyakarta.....	8
2.3 Visi dan Misi Hotel InnaGaruda Yogyakarta.....	16
2.3.1 Visi Hotel Inna Garuda Yogyakarta.....	16
2.3.2 Misi Hotel Inna Garuda Yogyakarta.....	16
2.4 Struktur Organisasi.....	16
2.5 Pengetahuan Hotel dan Restoran.....	22
2.5.1 Hotel.....	22
2.5.2 Restoran.....	25

III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1	Prosedur dan Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	23
3.1.1	Prosedur Kuliah Kerja.....	23
3.1.2	Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	23
3.2	Pola Penanganan Banquette Operational	27
3.2.1	Alur Operasion Banquette di Hotel Inna Garuda Yogyakarta	38
3.3	Analisis SWOT	39
3.4	Impliakasi kebijaksanaan Kegiatan Penanganan Banquette di Hotel INNA Garuda Yogyakarta.....	40

IV. PENUTUP

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 1. Luas / ukuran dan kapasitas ruang banquette.....	10
2. Tabel 2. Uraian kegiatan	24- 27



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 1. Struktur Organisasi Inna Garuda Yogyakarta	18
2. Gambar 2. Struktur Organisasi Banquette	19
3. Gambar 3. Set-up meja kursi <i>U-SHAPE STYLE</i>	28
4. Gambar 4. Set-up meja kursi <i>DOUBLE U-SHAPE STYLE</i>	29
5. Gambar 5. Set-up meja kursi <i>BROAD STYLE</i>	29
6. Gambar 6. Set-up meja kursi <i>CLASS ROOM STYLE</i>	29
7. Gambar 7. Set-up meja kursi <i>THEATER STYLE</i>	30
8. Gambar 8. Set-up meja kursi <i>HELLOW SQUARE Style</i>	30
9. Gambar 9. <i>Buffet</i> (prasmanan) set menu	32
10. Gambar 10. <i>Western set menu</i>	33
11. Gambar 11. <i>Set-up Coffe Break</i>	34
12. Gambar 12. Alur Banquette Operation di Hotel Inna Garuda	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Surat Tugas Praktek Kerja
2. Lampiran Daftar Hadir Praktek Kerja
3. Lampiran *Banquette Event Order (BEO)*
4. Lampiran Daftar Minimal Harga Banquette yang Ditawarkan





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Peranan pariwisata di Indonesia dalam pembangunan nasional sangatlah penting karena kegiatan pariwisata mampu menghasilkan devisa negara yang sangat tinggi. Untuk itu perkembangan pariwisata banyak berperan dalam menentukan pembangunan nasional. Dalam hal ini, hotel adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa (usaha wisata). Saat ini hotel adalah salah satu akomodasi yang banyak dibutuhkan oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik sebagai tempat tinggal sementara dalam melakukan perjalanan wisata.

Namun dengan memburuknya kondisi pariwisata beberapa tahun terakhir akibat beberapa hal antara lain: serangan teroris di beberapa tempat di dunia, serangan Amerika ke Iraq yang menyebabkan muncul travel warning untuk warga Amerika dan sekutunya untuk berpergian ke tempat yang di sinyalir menjadi sarang teroris termasuk Indonesia, wabah flu burung yang menyerang sebagian besar negara negara asia. Hal-hal di atas menyebabkan kunjungan wisatawan asing menurun, oleh karena itu pangsa pasar wisatawan domestik yang dulunya kurang digarap dengan serius sekarang mulai digarap dengan serius

Namun dengan menjamurnya hotel-hotel di daerah tujuan wisata, seperti di daerah Yogyakarta, dimana sumber pemasukan hotel hanya tergantung pada penjualan kamar dan penjualan makanan serta minuman. Oleh karena itu diperlukan segmen pasar yang lain yang dapat diandalkan untuk menjadi pendapatan hotel selain dari penjualan kamar, makanan dan minuman. Menurut Bapak Ainul Midfar selaku General Manager hotel Inna Garuda Yogyakarta, untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan sumber-sumber pendapatan yang lain selain dari pemasukan penjualan kamar, makanan, minuman. Salah satunya pemasukan terletak pada pangsa segmen MICE (*Meeting, Confension, Excebtion*). Pangsa pasar ini masih belum tergarap

dengan baik dan merupakan suatu peluang yang bagus untuk menjadi salah satu sumber pemasukan hotel.

Dipilihnya hotel Inna Garuda Yogyakarta, dikarenakan hotel Inna Garuda Yogyakarta sendiri memiliki fasilitas yang lengkap dan komplit dalam menggarap MICE (*Meeting, Confension, Excebtion*). Dalam menggarap pasar MICE (*Meeting, Confention, Excebtion*) maka peranan *Banquet* sangatlah penting. Di hotel Inna Garuda Yogyakarta sendiri *Banquet* berada di *Foods and Bavarages Departement*. Di departement *foods and bavarages* di bagi menjadi dua bagian yaitu *Foods and Bavarages Product (F&B Product)* dan *Foods and Bavarages Service (F&B Service)*. Sedangkan *Banquet Section* termasuk di *Foods and Bavarages Service*. *Banquet* sendiri dibagi menjadi tiga section yaitu *banquet office, banquet sales, banquet operation*. *Banquet* sendiri adalah salah satu tempat yang menangani "*Food and Bavarages Service*" di bidang penyediaan tempat seperti: meeting (pertemuan), seminar, konferensi, acara ulang tahun, pesta pernikahan, *dinner party* (makan malam), acara pesta khitanan. *Banquet* juga merupakan salah satu jenis pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan pelayanan kepada tamu-tamu secara khusus dengan jamuan makan tertentu. Untuk meningkatkan pelayanan maka diperlukan pola penanganan *banquet* yang baik agar hotel Inna Garuda Yogyakarta tidak kalah bersaing dengan hotel yang lainnya dalam menggarap segmen pasar MICE (*Meeting, Confention, Excebtion*)

Atas dasar uraian diatas inilah penulis mengangkat judul **Pola Penanganan Banquet Operational di Hotel Inna Garuda Yogyakarta**, yang sekaligus merupakan topik keseluruhan isi tulisan ini.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan program praktek kulian kerja

Tujuan dari program praktek kulian kerja di hotel INNA GARUDA YOGYAKARTA adalah sebagai berikut :

- a. Mengaplikasikan teori-teori yang di dapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.
- b. Mengetahui pola penanganan *event* (acara) secara langsung di hotel INNA GARUDA YOGYAKARTA.
- c. Mengetahui secara jelas dan rinci sistem penanganan *event* (acara) dalam “Banquet Operation” di hotel INNA GARUDA YOGYAKARTA
- d. Sebagai syarat kelulusan demi memperoleh gelar A.Md pada program study Diploma III Pariwisata

1.2.2 Manfaat Program Praktek Kuliah Kerja

- a. Memperoleh kesempatan membandingkan materi kuliah dengan praktek dan aplikasinya.
- b. Menambah wawasan serta pengetahuan pola penanganan *event* (acara) dalam “ Banquet Operasional” di hotel INNA GARUDA YOGYAKARTA
- c. Mengetahui keadaan hotel yang sebenarnya beserta fasilitas- fasilitas yang ada
- d. Memperoleh informasi- informasi yang jelas dan rinci sebagai bahan dalam penyusunan laporan program kuliah kerja
- e. Bagi lembaga hal ini merupakan wahana untuk menambah literatur dalam proses belajar-mengajar.

II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Gambaran Umum

2.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel

Pada awal berdirinya INNA Garuda Yogyakarta dibangun pada tahun 1908 yang mana pada saat itu adalah masa pendudukan Belanda di tanah air. Pemerintah Kolonial membangun hotel ini jauh pada jantung kota Yogyakarta yang dirancang dengan bentuk *cottage* dengan nama *Grand Hotel de Djokja*. Hotel ini dioperasikan sejak tahun 1911 dan hanya menampung tamu-tamu Gubernur Belanda saja. Pada tahun 1983 hotel tersebut diubah bentuknya menjadi dua gedung utama yang diapit oleh dua bangunan (sayap utara dan sayap selatan) tambahan di kedua sisinya.

Pada tahun 1942 seiring dimulai masa pendudukan Jepang, pemerintah Jepang mulai mengambil alih hotel tersebut dan merubah namanya menjadi "Hotel Asahi". Nama Asahi tidak bertahan lama karena tepat pada saat para pejuang Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya, hotel tersebut diambil alih dan namanya diganti dengan nama Hotel Merdeka.

Tahun 1946 Ibu kota Negara Republik Indonesia berpindah ke Yogyakarta karena keadaan politik bangsa yang mendapat tekanan dari Pemerintah Belanda, hal ini menyebabkan Hotel Merdeka dijadikan perkantoran oleh para Menteri Kabinet pada saat itu. Jauh sebelum itu, mulai bulan Desember 1945 sampai dengan bulan Maret 1964, Hotel Merdeka pernah digunakan sebagai markas MBO (Markas Besar Oemoem) Tentara Keamanan Rakyat yang dipimpin oleh Panglima Besar Jenderal Soedirman.

Tahun 1950 Hotel Merdeka diubah kembali namanya menjadi Hotel Garuda oleh Pemerintah Indonesia. Dan pada tahun 1975 secara resmi pengelolaan hotel ini diserahkan kepada PT. INNA, dan pada tahun 1982 PT. INNA diberi kepercayaan oleh pemerintah untuk merenovasinya menjadi hotel tingkat dan meningkatkan status hotel dari bintang satu menjadi bintang empat dan selesai pada tahun 1984. guna mempertahankan hotel yang penuh dengan sejarah maka bentuk bangunan sayap utara dan sayap selatan tetap

dipertahankan, tetapi bangunan tengah dijadikan tingkat tujuh. Hotel yang berstatus BUMN ini melaksanakan *Trial Opening* pada awal tahun 1985 (120 kamar). Sementara, *Grand Opening Ceremony* dilaksanakan pada tanggal 29 Juni 1985 dan diresmikan oleh Sultan Hamengkubuwono IX, dan dikukuhkan sebagai hotel bintang empat oleh Pemerintah melalui Deparpostel pada tahun 1987.

Bersamaan dengan berkembangnya kepariwisataan yang semakin pesat di Indonesia. PT. INNA melaksanakan perluasan untuk INNA Garuda Yogyakarta dengan menambah sebanyak 120 kamar lagi sehingga jumlah kamar keseluruhannya menjadi 233 kamar siap jual.

Perluasan INNA Garuda Yogyakarta diresmikan pada tanggal 29 Juni 1991 oleh Sri Paduka Paku Alam VIII- Gubernur DIY pada saat itu.

1. Fasilitas Yang Dimiliki INNA Garuda Yogyakarta

INNA Garuda adalah hotel berbintang empat yang memiliki beberapa fasilitas sebagai berikut:

1.1. Kamar sejumlah 233 yang terdiri dari:

a. *Standar Room*

Kamar ini memiliki fasilitas pendingin ruangan, lantai berkarpet, mini bar di dalam almari pendingin, *Internasional Direct Dialoging Telephone*, kamar pribadi dengan fasilitas air panas dan dingin, televisi dan video program. INNA Garuda Yogyakarta memiliki 136 kamar standart pribadi.

b. *Deluxe Room*

Fasilitas jenis kamar ini hampir sama dengan kamar standar hanya saja jenis kamar ini dilengkapi dengan *Kettle Jug* dan *coffe Maker*, selain itu kamar jenis ini memiliki lantai dari parquet. Jumlah kamarnya adalah 63 kamar dan hanya terdapat di lantai 5, 6 dan 7 gedung selatan.

c. *Junior Suite*

Selain memiliki fasilitas seperti kamar *Deluxe*, yang membedakan antara jenis kamar ini dengan kamar *Deluxe*, kamar *Junior Suite* memiliki ruang tamu dimana ruangan tersebut terpisah dengan kamar tidur. Jenis kamar ini berjumlah 25 kamar.

d. *Executive Suite*

Jumlah kamar ini adalah 8 kamar. Selain memiliki fasilitas yang ada di kamar *Junior Suite*, kamar *Executive*, memiliki ruangan yang lebih luas dibandingkan dengan kamar *Junior Suite*. Kamar ini juga dilengkapi dengan *Living Room*, dan *Dining Room*.

e. *Presidential Suite*

Kamar ini merupakan kamar termahal dan terluas. Memiliki 2 *Bed Room* dan *Bath Room*, *Living Room*, *Dining Room* dan *Kitchenette*. Jumlah kamar ini hanya satu.

1.2. Djanoer Koenig *Oriental Restaurant*

Restoran ini terletak di *Lobby Hotel* bagian selatan dan menyediakan menu oriental. Restoran yang bersifat formal ini memiliki interior yang bernuansakan Cina.

1.3. Asahi Miyagawa *Japanese Restaurant*.

Restoran ini menyediakan masakan Jepang.

1.4. Mataram Bar

Bar ini terletak di *Lobby* selatan berhadapan dengan Djanoer Koenig *Oriental Restaurant*. Menawarkan minuman baik mengandung alkohol dan tidak beralkohol. Selain itu dilengkapi dengan hiburan *Live Music* dan karaoke setiap malam.

1.5. *Coffe Shop* Enam Jam di Jogya

Letak restoran ini di dekat pintu masuk dan berhadapan dengan gamelan tradisional Jawa. Menu yang disediakan berupa masakan Eropa dan Indonesia.

1.6. Kafe Garuda

Kafe tenda ini terletak di parkir selatan INNA Garuda Yogyakarta menyuguhkan sajian *Live Music* yang biasanya dimulai jam delapan malam.

1.7. *Room Service*

Menu yang dimiliki oleh *Room Service* hampir sama dengan yang dimiliki oleh *Coffe Shop* dan selalu menerima pesanan 24 jam.

1.8. *Covention Hall*

INNA Garuda Yogyakarta sebagai hotel yang sering digunakan untuk *Covention* dan *Meeting* memiliki beberapa ruangan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan.

1.9. *Laundry*

Hanya menangani cucian yang berasal dari tamu luar dan dalam dan seragam karyawan.

1.10. *Swimming Pool*

Fasilitas ini terletak di lantai 3, untuk tamu yang menginap di hotel tidak dikenakan biaya tetapi untuk tamu luar dikenakan biaya Rp. 7.500,-

1.11. *Tennis Court*

1.12. *Batik and Gift Shop*

1.13. *Silver Store*

1.14. *Barber Shop and BeautyPalour*

1.15. *Money Changer*

1.16. *Trasvel Agent*

1.17. *Car Park Area*

2. **Klasifikasi Hotel**

Menurut berbagai pendekatan, INNA Garuda Yogyakarta dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

2.1. *Plan*

Diklasifikasikan sebagai *Continental Plan*, dimana harga kamar termasuk makan pagi.

2.2. Jumlah Kamar

Dengan memiliki 240 kamar, hotel ini diklasifikasikan sebagai hotel menengah.

2.3. Jenis Tamu Yang Menginap

Diklasifikasikan sebagai *Tourist Hotel* karena pada umumnya tamu datang untuk berlibur.

2.4. Lama Tamu Menginap

Dengan rata-rata tamu menginap dua malam, maka hotel ini diklasifikasikan sebagai *Semi – Residential hotel*.

2.5. Lokasi

Karena terletak di jantung kota Yogyakarta, maka hotel ini diklasifikasikan sebagai *City Hotel*.

2.6. Bintang

Diklasifikasikan sebagai Hotel Bintang Empat

2.2 Gambaran Umum Banquet Hotel Inna Garuda Yogyakarta

Banquet adalah salah satu tempat yang melayani *foods and beverages service* di bidang penyediaan tempat untuk meeting, seminar, konferensi, pernikahan, ulang tahun, makan malam dan lain- lain. Banquet section salah satu outlet yang berada langsung dibawah *Departement Foods and Beverages*, sedangkan *banquet operational* adalah bagian dari banquet yang memberikan jasa service secara langsung kepada tamu, maka didalam *Banquet operational* dituntut dan dibutuhkan ketrampilan dan keahlian khusus sehingga menghasilkan pelayanan yang terbaik.

a. Jumlah karyawan di Banquet Operation

Untuk menjalankan serangkaian tugas didalam melayani tamu- tamu, maka Banquet Operation memiliki karyawan yang terdiri atas:

- 1). 1 orang *head waiter*
- 2). 3 orang *captain waiter*
- 3). 6 orang *waiter*

b. Lokasi Banquet

Banquet office terletak di lantai satu dan banquet operation di lantai dua. Sedangkan untuk *Meeting room* berada di lantai dua, untuk *Borobudur room* terletak di lantai satu.

c. Fasilitas ruangan Banquet

Fasilitas ruangan yang dimiliki Banquet adalah:

1). Tempat “*event*” (tempat berlangsungnya acara) yaitu :

- a) ballroom
- b) meeting room

2). *Banquet Office*

Yaitu tempat kerja dari manajer banquet dan tempat *briffing* dari karyawan dan juga tempat menyimpan arsip-arsip atau dokumen penting milik banquet.

3) *baleria*

Yaitu suatu tempat menyimpan peralatan-peralatan milik Banquet terutama Cutleris seperti: *dinner spoon, dinner fork, dessert fork, soup spoon, tea spoon, dinner knife, steak knife, fish knife*, dan lain-lain. Di *Baleria* juga tersimpan sugar atau gula, *sugar pack, sugar diet, glass cover*

4) *Ice Bar*

yaitu tempat untuk menyimpan dan membuat *dry ice, soft drink, air mineral*, dan susu segar (*fresh milk*)

5) *Coffe machine*

yaitu tempat untuk membuat kopi dan teh

6) *Store Linen*

yaitu suatu tempat untuk menyimpan napkin *TC (table Cloth), linen, skirting (rok meja)* dan lain-lain

Dan masih banyak lagi fasilitas yang dimiliki Banquet yang belum disebut di sini

d. Pendidikan karyawan Banquet

Para karyawan Banquet pada umumnya adalah para tenaga kerja yang benar-benar terdidik dan terampil. Mereka pada umumnya mempunyai pengetahuan dan pengalaman tentang perhotelan yang cukup baik, sehingga dalam kegiatan operasionalnya mereka sudah cukup terlatih. Untuk *Head waiter* rata-rata lulusan perguruan tinggi negeri atau perguruan tinggi swasta. Dan untuk *Captain waiter* mereka rata-rata lulus dari akademi pariwisata. Dan untuk para *waiter* mereka rata-rata lulusan D I perhotelan.

e. Luas / Ukuran dan kapasitas tempat event

Adapun ukuran dan kapasitas dari tempat- tempat event yang dimiliki Banquet untuk berlangsungnya acara dapat kita lihat dengan jelas pada tabel berikut ini:

Tabel 1: Luas/ Ukuran dan Kapasitas

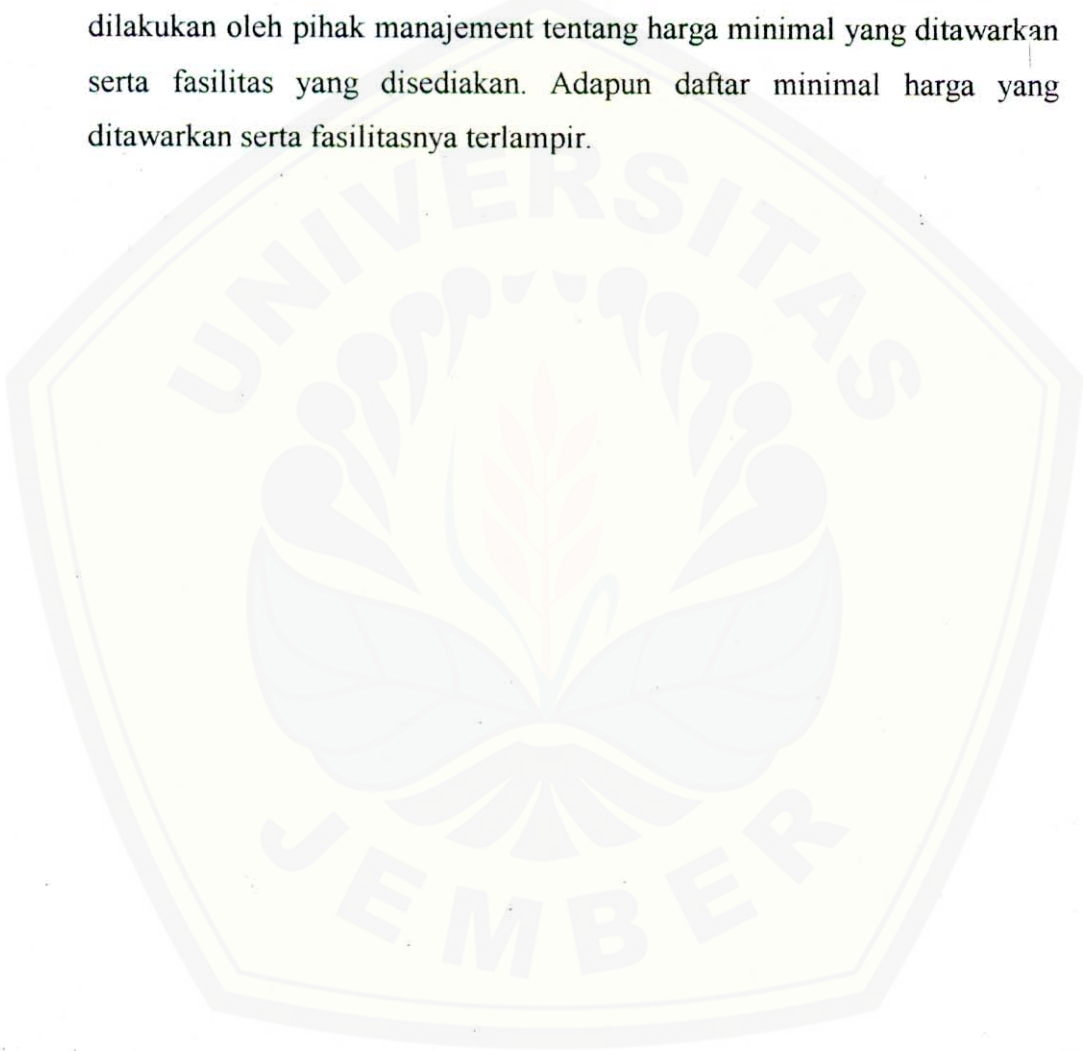
<u>Hall/Room</u>	<u>Size</u>	<u>Theatre</u>	<u>Class</u>	<u>Banquet</u>	<u>U Shape</u>
1	2	3	4	5	6
Borobudur	23.5 x 25.5 M	800	375	375	180
Mendut	16 x 20 M	250	100	130	30
Prambanan	8 x 16 M	200	80	100	30
Boko	8 x 8.8 M	75	40	35	25
Arjuna	9 x 5 M	30	10	15	10
Yudistira	9 x 5 M	30	10	15	10
Brunai	8 x 7.3 M	50	20	25	20
Indonesia*	8 x 7.3 M	50	20	25	20
Malaysia*	8 x 7.3 M	50	20	25	20
Thailand	8 x 7.3 M	50	20	25	20
Philippine*	8 x 7.3 M	50	20	25	20
Singapore*	8 x 7.3 M	50	20	25	20

Keterangan: *) Connecting

Sumber: Inna Garuda 2004

f. Paket-paket yang ditawarkan oleh Banquet.

Paket-paket yang di tawarkan oleh banquet ada banyak macamnya sesuai dengan kapasitas ruangan dan keinginan tamu. Oleh karena itu setiap karyawan berhak untuk menawarkan atau mempromosikan fasilitas yang dimiliki oleh banquet, sesuai dengan koordinasi meeting yang telah dilakukan oleh pihak manajemen tentang harga minimal yang ditawarkan serta fasilitas yang disediakan. Adapun daftar minimal harga yang ditawarkan serta fasilitasnya terlampir.



2.3 Visi dan Misi Hotel Inna Garuda Yogyakarta

2.3.1 Visi Hotel Inna Garuda Yogyakarta

Setiap perusahaan yang didirikan pasti memiliki visi dan misi untuk menjadikan perusahaan maju dan berkembang, begitu juga dengan hotel Inna Garuda Yogyakarta. Adapun visi dan misi Hotel Inna Garuda Yogyakarta adalah menjadi perusahaan perhotelan terbaik di bidang pariwisata dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu, sehingga tamu akan merasa nyaman serasa dirumah sendiri.

- a. Menjadikan hotel Inna Garuda Yogyakarta sebagai tujuan wisatawan
- b. Menjadikan hotel Inna Garuda Yogyakarta sebagai tempat *meeting*, *confension*, dan *excebtion* yang nyaman. Oleh karena itu hotel menyadari bahwa kepuasan tamu merupakan kunci keberhasilan mereka.
- c. Meningkatkan income.
- d. Mempersiapkan sumber daya manusia yang handal dalam bidang pelayanan
- e. Meningkatkan produktivitas pelayanan secara profesional

2.3.2 Misi Hotel Inna Garuda Yogyakarta

- a. Mencapai target penjualan kamar dan banquet sehingga makanan dan minuman juga laku terjual.
- b. Membentuk karyawan agar memiliki motivasi kerja yang tinggi.
- c. Kualitas produk yang disajikan merupakan aset utama hotel.
- d. Menjadikan hotel Inna Garuda Yogyakarta *leader* dalam segmen pasar MICE (*Meeting, Confention, Excebtion*)

2.4 Organisasi Perusahaan

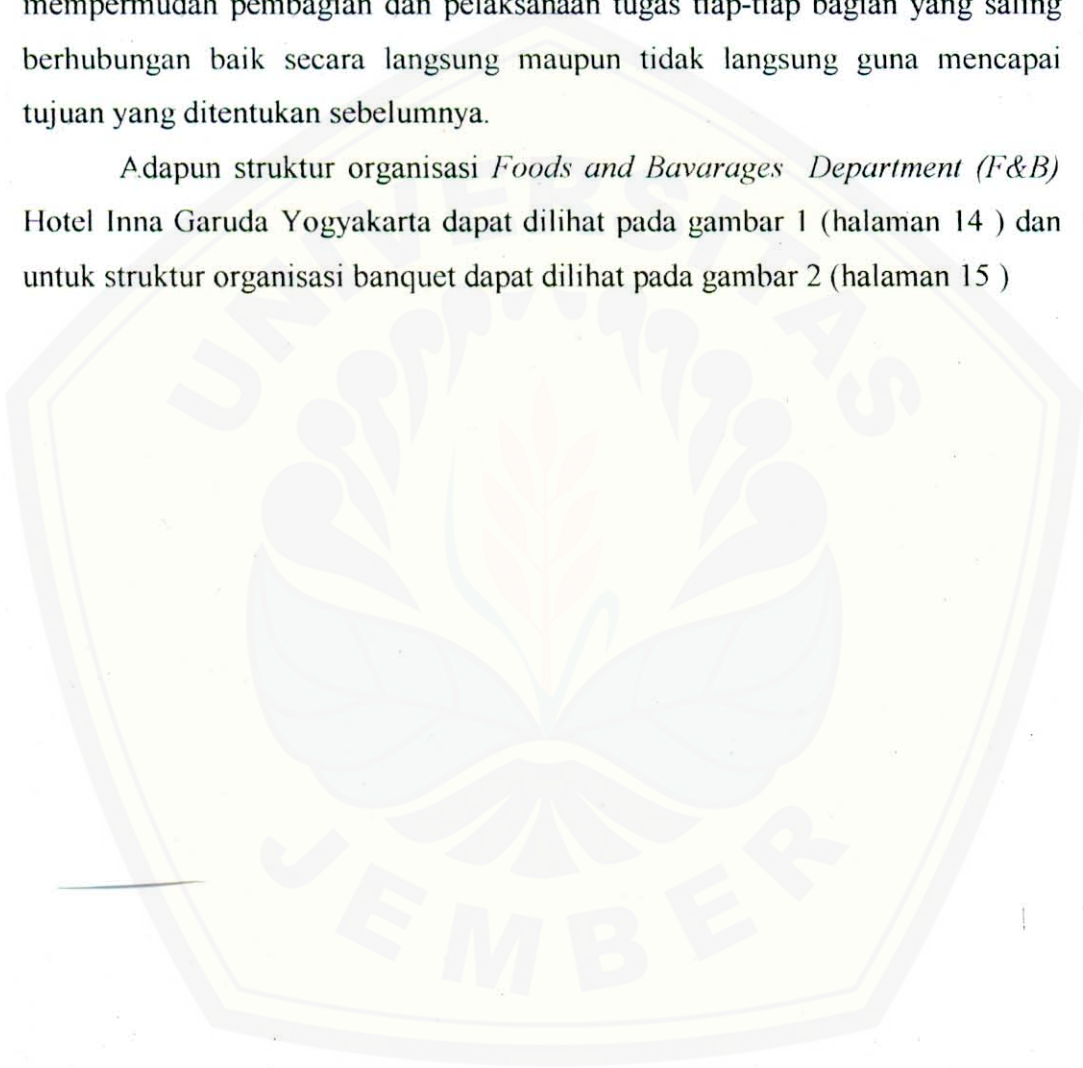
2.4.1 Struktur Organisasi Hotel Inna Garuda Yogyakarta

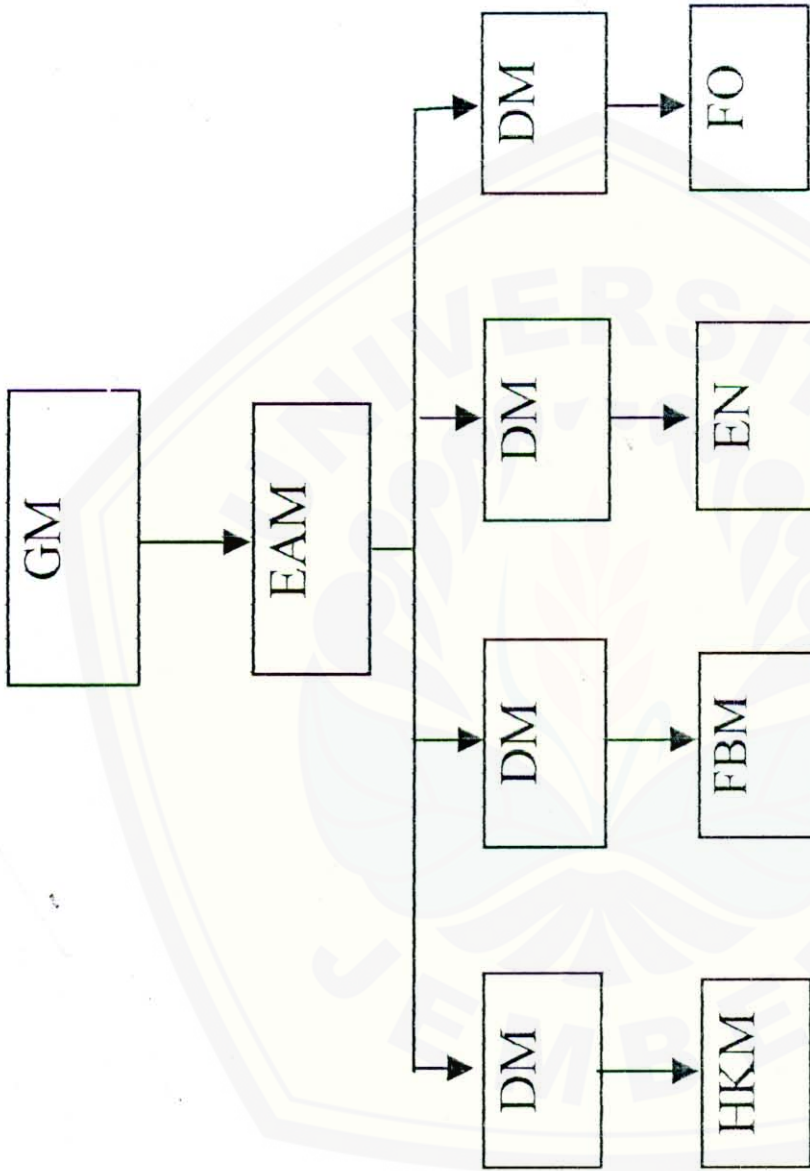
Setiap badan usaha yang didirikan pasti mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya kerjasama antara orang-orang yang terdapat didalamnya. Maka orang-orang maupun fungsi-fungsi dalam badan usaha tersebut harus ditetapkan, diatur dan disusun sehingga menjadi suatu kerangka yang mempunyai pola tetap dan bentuk yang teratur. Kerangka yang demikian itu dinamakan struktur organisasi.

Struktur organisasi adalah suatu kerangka yang menunjukkan hubungan-hubungan diantara pejabat maupun dibidang-bidang kerja satu sama yang lain sehingga jelas kedudukannya, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing dalam satu kebulatan yang teratur.

Tujuan utama penyusunan struktur organisasi adalah untuk mempermudah pembagian dan pelaksanaan tugas tiap-tiap bagian yang saling berhubungan baik secara langsung maupun tidak langsung guna mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

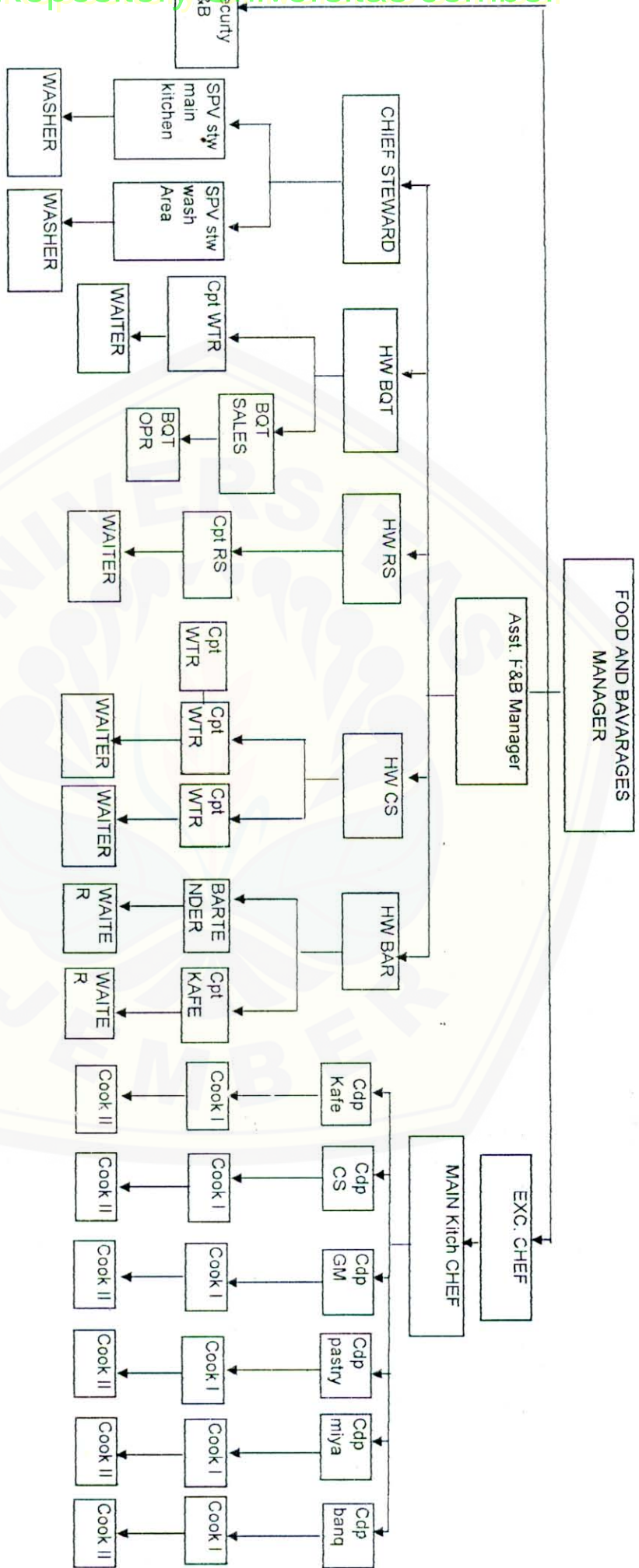
Adapun struktur organisasi *Foods and Beverages Department (F&B)* Hotel Inna Garuda Yogyakarta dapat dilihat pada gambar 1 (halaman 14) dan untuk struktur organisasi banquet dapat dilihat pada gambar 2 (halaman 15)



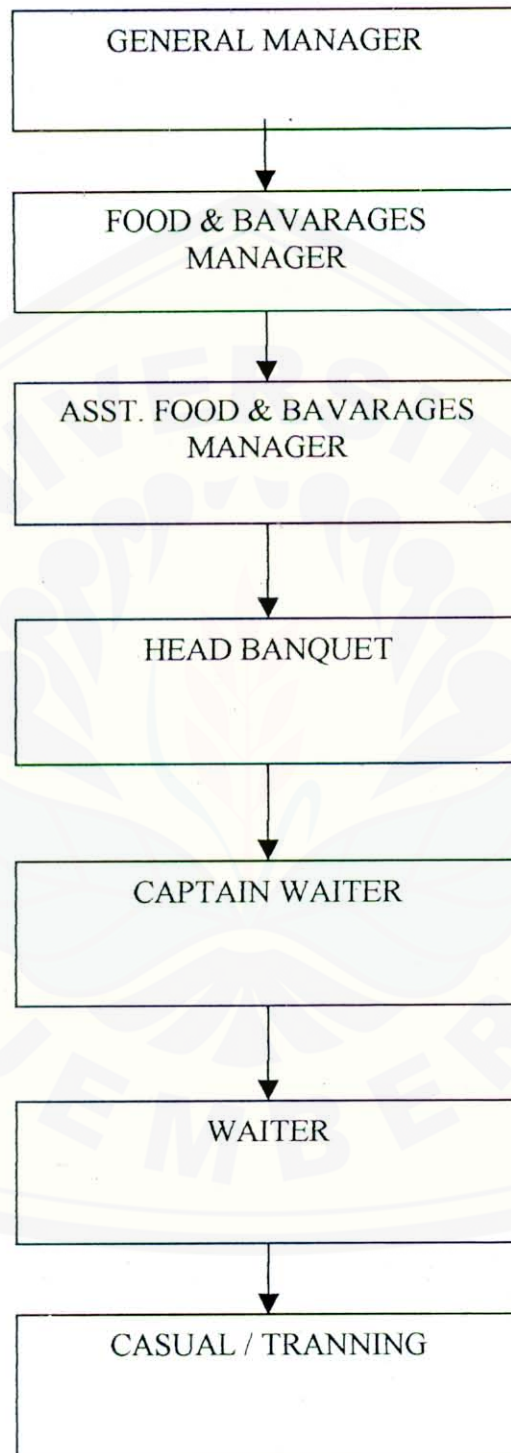


Gambar: Struktur Organisasi Inna Garuda Yogyakarta

Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003



Gambar: Struktur Organisasi F & B
 Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003



Gambar 12 : Hubungan Banquet dengan Departement yang Lain

Sumber: Inna Garuda 2003

Adapun pembagian tugas (*Job Description*) adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*

- Mengontrol semua departemen yang ada di hotel Inna Garuda Yogyakarta.
- Membuat citra hotel yang baik bagi para pengunjung / tamu hotel pada khususnya dan bagi masyarakat pada khususnya.
- Bertanggung jawab atas peningkatan jumlah pengunjung yang menginap dan menggunakan jasa hotel Inna Garuda Yogyakarta, khususnya Banquet.

2. *Foods and Bavarage Manager:*

- Membuat laporan kepada General Manager tentang semua program yang ada dibawah naungan *Foods and Bavarages Departement*.
- Mengedalikan semua administrasi sarana dan prasarana yang ada di bawah *Foods and Bavarages Departement* seperti *restoran, bar, banquet, dan lain-lain*.
- Bertanggung jawab atas citra dan mutu pelayanan di semua bidang yang dibawahinya seperti *restoran, bar, banquet dan lainnya*.

3. *Assisten Foods and Bavarages Manager*

- Menggatur dan mengkoordinasi semua kegiatan di *Foods and Bavarages Deprtement*.
- Merencanakan dan menyusun semua rencana yang akan dilaksanakan guna memajukan *Foods and Bavarages Departement*.

Mengontrol perkembangan di bidang lain yang berhubungan dengan *Foods and Bavarage Departement*

4. *Head Banquet .*

- Melaksanakan kebijakan yang diberikan oleh *Foods and Bavarages Manager* dalam memimpin, membina, dan mengarahkan seluruh kegiatan operational di banquet.

- Bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan operational di banquet
- Mengatur kegiatan rapat antar semua karyawan banquet.
- Tanggung jawab atas lancarnya kegiatan dan standart mutu pelayanan.
- Memberikan pemecahan terhadap seluruh permasalahan dalam pelaksanaan kegiatan operational.
- Pembinaan personil, pengelolaan sarana dan prasarana serta pengelolaan data

5. *Captain Waiter.*

- Memberikan pengarahan di bidang operational dan di bidang mutu pelayanan.
- Menetapkan target pelayanan yang harus dilaksanakan
- Memberikan sanksi dan teguran bagi karyawan dengan ketentuan yang berlaku.
- Membuat laporan hasil pembayaran dari tamu untuk manager

6. *Waiter/ Waitress*

- Menjaga semua perlengkapan/investaris Banquet.
- Memeriksa tersedianya semua perlengkapan yang dibutuhkan tamu sebelum acara berlangsung.
- Mengarahkan serta membimbing para *training* maupun *casual* dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.
- Memberikan brifing kepada para *training* maupun *casual* setiap hari sebelum menjalankan tugas.
- Menggatur jadwal *training* atau *casual*.

7. *Casual* atau *Training*

- Menjalankan tugas pelayanan terhadap tamu meliputi *set-up*, *service*, dan *clear-up*.
- Menaruh semua peralatan yang selesai digunakan pada tempat semula.

- Membersihkan dan memastikan semua peralatan telah bersih sebelum digunakan tamu.
- Menjaga kerapian dan kebersihan tempat tempat penyimpanan peralatan peralatan milik Banquet.

2.5 Pengetahuan Hotel dan Restoran.

2.5.1 Hotel

Dalam masalah akomodasi, hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang paling banyak di dunia terbukti jumlah kamar yang terbanyak dari semua jenis akomodasi adalah disediakan oleh hotel. Ada dua definisi mengenai hotel, yang satu secara internasional, sedangkan yang satu dikeluarkan oleh Menparpostel dengan SK-nya.

Definisi hotel menurut buku Managing Front Office Operations dari AHMA (America Hotel & Motel Association) yang ditulis oleh Charles E. Steadmon dan Michael L. Kasavana, pada halaman 4 sebagai berikut:

Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Sedangkan definisi hotel menurut SK Menparpostel Nomor: KM 34/HK 103/MPPT-87, adalah sebagai berikut:

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa yang lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.

Menurut Faktor Tingkatan dan Bintang hotel terbagi lima yaitu:

1. Hotel berbintang satu (*)
2. Hotel berbintang dua (**)
3. Hotel berbintang tiga (***)

4. Hotel berbintang empat (****)
5. Hotel berbintang lima (*****)

Syarat – syarat hotel berbintang:

Syarat hotel berbintang satu (*)

Persyaratan:

Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar

Kamar mandi di dalam

Luas kamar standar, minimum 20 m

Syarat hotel berbintang dua (**)

Persyaratan:

Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar

Kamar suite, minimum 1 kamar

Kamar mandi dalam

Luas kamar standar minimum 22 m.

Luas kamar suite minimum 44 m.

Syarat hotel berbintang 3 (***)

Persyaratan:

Jumlah kamar standar minimum 30 kamar.

Jumlah kamar suite, minimum 2 kamar.

Kamar mandi dalam.

Luas kamar standar minimum 24 m.

Luas kamar suite minimum 48 m.

Syarat hotel berbintang 4 (****)

Persyaratan:

Jumlah kamar standar minimum 50 kamar.

Jumlah kamar suite minimum 3 kamar.

Kamar mandi dalam.

Luas kamar standar minimum 24 m.

Luas kamar suite minimum 48 m.

Syarat hotel berbintang lima (*****)

Persyaratan:

Jumlah kamar standar minimum 100 kamar

Jumlah kamar suite minimum 4 kamar.

Kamar mandi dalam.

Luas kamar standar minimum 26 m.

Luas kamar suite minimum 52 m.

Berdasarkan Factor Jual dan Perencanaan Penjualan Hotel terbagi:

European plan.

Biaya yang dikeluarkan untuk menyewa kamar hanya untuk harga kamar saja.

Keistimewaan dari European plan, antara lain:

1. Praktis banyak di gunakan di hotel-hotel.
2. Memudahkan sistem pembayaran pada saat chek-out.
3. Semua system pemasaran kamar kebanyakan menggunakan system ini.

American plan.

Sistem perencanaan harga kamar di mana harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri di tambah dengan harga makan (*meals*).

American plan dibagi menjadi dua bagian yaitu:

Full American Plan (FAP), yaitu harga kamar sudah termasuk dengan tiga kali makan sehari (makan pagi, makan siang, dan makan malam).

Modified American Plan (MAP), yaitu harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, di mana salah satu di antaranya harus makan pagi (*breakfast*), seperti:

Kamar + makan pagi + makan siang,

Kamar + makan pagi + makan malam.

Continental plan

Continental plan adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar tersebut termasuk dengan *continental breakfast*.

Bermuda plan.

Bermuda plan adalah perencanaan harga kamar di mana harga kamar yang sudah di bayar termasuk dengan *American Breakfast*.

2.5.2 Restoran

Definisi Restoran menurut Brilliant-Savarin

Meja yang sangat menyenangkan itu adalah milik dari setiap waktu dan milik darisegala usia, setiap orang di semua negara dan berlangsung setiap hari; mereka datang dan pergi secara bergantian dengan segala kegembiraan, bertahan lama karena adanya mereka, dan tertinggalah kami untuk kehilangan. Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingan bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya . Perkembangan dunia yang semakin maju dan modern ditambah dengan tingkat pertambahan ekonomi yang semakin tinggi disertai dengan makin banyaknya manusia yang keluar rumah untuk berbagai kesibukan menyebabkan industri restoran dapat berkembang pesat seperti sekarang ini.

Operational dan Tamu Restoran

Kegiatan didalam operasional sebuah restoran akan ditemukan banyak kegiatan antar manusia, baik secara intern maupun secara ekstern. Orang-orang yang terlibat dari pihak luar (*ektern*) adalah mereka yang biasa kita sebut tamu, sedangkan kegiatan didalam (*intern*) restoran itu sendiri meliputi karyawan restoran dan pihak-pihak atau bagian lain yang berhubungan dengan restoran.

Kalo kita menyebut tamu restoran berarti mereka yang datang ke restoran untuk menikmati atau mencicipi hidangan yang disajikan baik berupa makanan atau minuman. Mereka makan dan minum di restoran dengan berbagai alasan antara lain untuk kepentingan bisnis, karena jauh dari rumah, atau sekedar bersantai. Tamu itu mempunyai arti yang sangat penting bagi sebuah restoran, karena tanpa tamu dan tanpa memelihara hubungan yang baik dengan tamu maka restoran akan kehilangan segala-galanya seperti pendapatan, pelanggan.

Apabila kita mendapati tamu yang lain dari pada yang lain (misalnya terlalu banyak menuntut, cerewet, suka marah, suka membandingkan, dan lain-lain) kita harus ingat bahwa tamu merupakan:

- Orang yang sangat penting dalam bisnis kita
- Nadi kehidupan industri jasa makanan
- Orang yang tergantung pada kita, justru kita yang selalu tergantung pada mereka
- Orang yang sama sekali tidak mengganggu pekerjaan kita, justru ada merekalah kita dapat mencapai tujuan kita
- Orang yang menghargai kita apabila mereka memanggil kita untuk melayani, justru tanpa dipanggil pun kita siap melayani mereka;
- Bagian dari bisnis kita bukan sebagai orang luar mereka adalah sahabat kita
- Manusia memiliki perasaan dan emosi yang sama seperti kita
- Orang tidak dapat kita debat atau kita rendahkan
- Orang yang patut menerima perlakuan terhormat dan penuh perhatian dari seluruh staf restoran.

Karyawan restoran

Seluruh unsur atau siapa saja yang terlibat dalam pengoperasionalan sebuah restoran mempunyai suatu komitmen yang kuat yakni memberikan pelayanan yang paling baik terhadap tamu yang datang, agar mereka merasa puas pada saat meninggalkan restoran. Di hadapan para tamu jabatan apapun tidak menjadi penting, karena tamu tidak memerlukan jabatan karyawan dalam pelayanan, yang dipentingkan tamu adalah apa yang diinginkan dilayani dengan baik.

Berbagai tingkatan jabatan di dalam sebuah restoran adalah sebagai berikut:

- Restoran manager
- Asisten restoran manager
- Supervisor
- Pramusaji
- Asisten pramusaji

JENIS-JENIS RESTORAN DI DALAM HOTEL

Pada dasarnya restoran yang ada di dalam hotel dapat di kelompokkan dalam tiga bagian besar, yaitu *Formal Dining Room*, *Informal Dining Room*, dan *Specialties Dining Room*.

Formal Dining Room

Formal dining room adalah restoran di dalam hotel yang merupakan high class restoran. Contoh untuk *formal dining room* antara lain:

Rotisserie.

Restoran eksklusif dimana tempat pembakaran dapat dilihat oleh tamu.

Grill.

Restoran untuk *steak* dan *chops*, yang mana makanan tersebut dibakar menurut selera tamu.

Carebet atau Supper Club.

Restoran yang mengadakan pertunjukan pada saat acara makan.

Informal dining room.

Untuk restoran yang sifatnya tidak formal hotel pun menyediakan fasilitasnya. Beberapa contoh dari informal restoran

Coffee shop

Coffee shop adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersil yang menawarkan kepada tamu makanan atau makanan kecil dengan pelayanan dalam suasana tidak formal tanpa diikuti suatu jenis *service* yang baku, jenis-jenis makanan atau harga yang lebih murah, karean biasanya beroperasi dua puluh empat jam maka *coffee shop* tetap buka ketika restoran resminya sudah tutup.

Tavern.

Tavern adalah restoran kecil yang berada di dalam hotel, yang mana disajikan untuk minum utamanya adalah bir dan anggur (*wines*)

Coctail lounge

Coctail lounge adalah suatu fasilitas yang di berikan kepada tamudan pengunjung hotel, suatu tempat yang santai untuk minum dengan suasana pencahayaan yang agak remang-remang.

Pool snack bar

Pool snack bar adalah counter bar kecil yang terletak ditepi kolam renang sebuah hotel. Disamping menyediakan minuman, makanan kecil, tamu juga dapat memesan makanan lain, dan makanan tersebut diambil di *main kitchen*.

Room service

Room service adalah sitem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantar dan dinikmati di dalam kamar.

Specialities restorant

Specialities restoran adalah restoran yang berada di dalam hotel yang menyediakan makanan/masakan khusus. Makanan khusus tersebut biasanya sudah terkenal secara internasional. Seperti makanan Jepang, Korea, Italia, dan lain-lain.

CARA PELAYANAN DI RESTORAN

Ada bermacam macam cara pelayanan makanan di sebuah restoran, hal ini tergantung pada jenis restoran itu sendiri. Secara umum pelayanan restoran dibedakan empat macam cara yaitu *table service*, *counter service*, *tray service*, dan *self service*. Di hotel pelayanan yang paling banyak digunakan adalah *table service* dan *tray service*.

Table service.

Yang dimaksud dengan *table service* adalah suatu pelayanan penyajian makanan di atas meja. Pada *table service* terdapat beberapa macam pelayanan yaitu *French service*, *Russian service*, *English service*, dan *American service*. Masing-masing pelayanan tersebut mempunyai keunggulan dan kelemahan masing-masing.

French or cart service.

French service adalah salah satu jenis pelayanan yang mahal dengan beberapa alasan. Pertama, memerlukan suatu ruangan restoran untuk persiapan pelayanan di mana kereta dorong dapat melewati antara meja tanpa tamu merasa terganggu.

Kelebihan dari *French service*.

- Tamu memperoleh pelayanan yang sangat istimewa.
- Merupakan salah satu jenis service yang paling istimewa.

Kelemahan dari *French service*, yaitu:

- Memerlukan waiter/waitress yang sangat profesional dan terampil
- Prosedur pelayanan yang lambat
- Memerlukan alat-alat yang mewah dan mahal
- Kapasitas tempat duduk yang terbatas.

Russian atau platter service.

Russian atau platter service ini merupakan suatu jenis pelayanan dasar. Pelayanan ini sangat terkenal pada hotel berkelas internasional. Pelayanan ini lebih cepat dan tidak begitu elegan serta terlihat lebih sederhana jika dibandingkan dengan *French service*.

Kelebihan dari *Russian service*.

- Tamu mendapatkan pelayanan yang anggun.
- Tamu mendapatkan perhatian yang istimewa
- Kapasitas tempat duduk banyak.

Kelemahan dari *Russian service*, yaitu.

- Memerlukan biaya yang sangat besar untuk penyajiannya.
- Tamu yang mendapatkan porsi terakhir terkesan memperoleh makanan sisa.

English atau family service

English service dapat disebut juga sebagai *family service*. Kekhasan yang menonjol dari pelayanan ini adalah makanan sudah dipersiapkan dan dibawa ke meja dengan menggunakan *serving platters* atau *serving bowl*. *Host/hostess* yang bertanggung jawab pada pelayanan,

host atau *waiter* yang memotong daging mengatur hidangan di piring kemudian mengedarkan hidangan tersebut kepada semua tamu atau tamu mengambilnya sendiri.

Kelemahan dari *English service* adalah

- Cukup sulit mengatur dan mengontrol jumlah makanan tiap porsinya.
- Suasana layaknya di rumah, tamu kurang dapat perhatian
- Yang mendapatkan porsi makanan terakhir mersa mendapatkan makanan sisa.

America atau plate service.

Jenis pelayanan ini umumnya pemorsian makanan sudah dilaksanakan sejak berada di dapur. Para *waiter* mengambil makanan yang ada di piring lalu disajikan kepada tamu. Jenis pelayanan ini mudah dan praktis, tidak memerlukan banyak personil dan tidak memerlukan tempat yang luas.

Counter service.

Counter service merupakan suatu pelayanan tidak resmi dan banyak terdapat di restoran yang murah. Pelayanan yang cepat dengan pergantian yang tinggi adalah tujuan pelayanan ini, sebab dengan jumlah pembeli yang silih berganti dalam jumlah yang banyak walau harga yang murah maka penghasilan total yang tinggi. Menu-menu dipasang di dinding dengan gambar yang cukup besar sehingga orang dapat memilih dengan mudah dan menunjuk makanan yang diinginkannya. Tamu dapat memilih meja sendiri, setelah selesai *bus boy* akan membersihkan meja.

Tray service

Tray service adalah yang menyajikan makanan melalui sebuah baki besar. Diatas nampan terdapat makanan dan minuman yang dipesan. Jenis pelayanan ini merupakan pelayanan informal.

Self service.

Self service adalah pelayanan yang dilakukan sendiri oleh tamu, biasanya pelayanan ini para tamu memiloh hidangan yang diinginkan.

Untuk jenis pelayanan ini dapat digolongkan menjadi beberapa bagian, di antaranya *cafeteria*, *buffet* dan *take out service*.

Cafeteria service.

Jenis pelayanan ini biasanya dilakukan di daerah-daerah yang ramai dan tamu mengambil hidangan sendiri, yang mana hidangan sudah disiapkan di *counter*, setelah tamu membayar hidangan di kasir. Hidangan diberi harga menurut apa yang diambil tamu.

Buffet service

Ada beberapa hotel yang menyediakan *buffet service* biasanya jenis pelayanan ini keadaan sehari-hari digabungkan pada pelayanan di *coffee shop*, pada acara banquet juga menggunakan pelayanan ini. Hidangan diletakan di atas meja buffet dan tamu mengambil hidangan yang disukai.

Take out service

Hotel jarang mengadakan pelayanan jenis ini karena hidangan ini dipesan dan dibungkus lalu dibawa ke luar. Bahkan sekarang untuk *take out service* orang cukup menelepon dari rumah.

JENIS MENU.

Menu adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan yang tersedia di dalam restoran tersebut. Adapun jenis-jenis menu yang dipegunakan didalam hotel antara lain:

A la carte.

A la carte adalah daftar makanan di dalam menu yang mana masing-masing jenis makanan dapat diorder, dipersiapkan dan diberi harga yang terpisah.

Table d hote

Table d hote adalah makanan dengan harga tetap. Suatu makanan lengkap yang digambarkan sebagai satu set harga menu, sebagai perbandingannya adalah *a la carte* harganya per masing-masing makanan yang dipesan.

Set menu

Set menu adalah menu pilihan yang biasanya bukan untuk *dinner*, hanya menawarkan sedikit pilihan. Set menu biasanya diadakan di banquet atau pada saat tur. Tamu dalam hal ini tidak banyak pilihan untuk mendapatkan menu.

Children menu

Children menu adalah menu yang diperuntukan bagi anak-anak. Biasanya terpisah dengan menu orang dewasa, disamping itu jumlah makanan yang tersedia tidak sebanyak orang dewasa dalam satu porsi dan harganya lebih murah daripada menu untuk orang dewasa.

Plate de jour/carte de jour/spesial to day/chef suggestion

Plate de jour adalah menu yang disediakan oleh restoran sebagai menu yang istimewa di hari itu. Jenis hidangan ini tidak tercantum dalam daftar menu tiap harinya, hal ini bertujuan untuk menimbulkan suasana baru dan menghilangkan rasa kebosanan tamu terhadap menu-menu yang ada.

Pool side menu

Pool side menu adalah menu yang disediakan untuk restoran yang berada di area kolam renang, di sediakan bagi mereka yang sedang dalam keadaan lelah dan basah serta tidak mungkin ke *coffe shop* untuk mendapatkan makanan. Menu yang tersedia biasanya ringan, bila tamu menginginkan makanan tertentu *waiter* akan mengorder ke *main kitchen*.

Continental breakfast

Continental breakfast adalah makan pagi yang ringan, biasanya terdiri dari minuman, *toast* atau *rolls*. Untuk lebih jelasnya *continental breakfast* ini terdiri dari:

- *Juice* (bisa dalam bentuk sari buah segar, sirup)
- Buah
- Roti (manis atau tawar)
- Selai
- Mentega
- Minuman (bisa memilih teh, kopi atau coklat)

American breakfast

American breakfast adalah menu makan pagi yang biasanya lebih berat dari *continental breakfast*, karena dalam *American breakfast* ada *egg* atau *meat dishes*. Adapun hidangan *American breakfast* terdiri dari:

- *Juice*

- Buah
- *Cereal*
- *Egg dishes* (boleh memilih macam-macam cara memasak telur apakah direbus atau digoreng, dan lain-lain)
- *Meats dishes* (biasanya *ham, bacon*, atau *sausage*)
- Pancake
- Minuman (bisa memilih teh atau kopi)

Pengertian Food and Bavarages Service

Food and Bavarages Service adalah salah satu bagian dari *Foods and Bavarages Departement* yang bergerak dalam bidang pelayanan (*service*) dan dilakukan langsung kepada tamu.

Pengertian Banquet.

Banquet adalah sebuah organisasi yang menyediakan tempat untuk keperluan pesta, seminar, *meeting*, ataupun yang lain.



III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

3.1 Prosedur dan Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

3.1.1 Prosedur Kuliah Kerja

Adapun prosedur yang dilakukan Mahasiswa Program D III Pariwisata FISIP Universitas Jember untuk melaksanakan Kuliah Kerja, yaitu :

1. Memilih perusahaan atau instansi sebagai tempat untuk melakukan kegiatan Kuliah Kerja.
2. Menunjukkan transkrip nilai terakhir di Fakultas sebagai prasyarat Kuliah Kerja.
3. Membuat formulir Kuliah Kerja sebagai prasyarat permohonan ke Fakultas.
4. Mengajukan permohonan Kuliah Kerja ke Fakultas.
5. Menerima surat pengantar dari fakultas untuk instansi atau perusahaan tempat Kuliah Kerja.
6. Menyerahkan surat pengantar kepada instansi atau perusahaan tempat Kuliah Kerja.
7. Menerima surat balasan permohonan dari instansi atau perusahaan tempat Kuliah Kerja.
8. Meminta surat tugas ke Fakultas yang menyatakan tanggal dimulainya pelaksanaan Kuliah Kerja.
9. Melaksanakan Kuliah Kerja pada instansi atau perusahaan yang di maksud.
10. Menghimpun data untuk membuat laporan akhir.

3.1.2 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja

Praktek kerja merupakan salah satu program mata kuliah yang harus dipenuhi untuk memperoleh kelulusan dan mendapatkan gelar A.md, melalui praktek kerja ini diharapkan mahasiswa dapat menerapkan teori-teori yang di dapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan, serta sebagai studi banding seberapa jauh perbedaan antara

teori yang didapat di bangku kuliah dengan praktek kerja nyata, sehingga dari sinilah nantinya akan tercetak tenaga kerja yang siap kerja dan mandiri. Program kuliah kerja ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu mulai tanggal 1 Mei 2004 hingga 1 Agustus 2004.

Tabel 3 : Uraian kegiatan di Hotel Inna Garuda

WAKTU	KEGIATAN
1	2
Minggu I 1 Mei – 7 Mei	Menangani <i>lunch, dinner, dan coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. DIKTI 2. AMT 3. BUANA PATRA 4. SINERGI 5. AGUN MITRA 6. INDO PUREL 7. ROTARY TUGU
Minggu II 8 Mei – 15 Mei	Menangani <i>lunch, dinner, dan coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. AMT 2. ROTARY YOGYAKARTA 3. PT. JAGUAR 4. TELKOM YOGYAKARTA 5. PERTAMINA 6. PLN
Minggu III 15 Mei – 22 Mei	Menangani <i>lunch, dinner, dan coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. AMT 2. BIOFARMASI 3. BPKP 4. Departemen Agama

WAKTU	KEGIATAN
	5. BANK BPD YOGYAKARTA
Minggu IV 23 Mei – 30 Mei	Menangani <i>lunch, dinner, dan coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. ROTARY MALIOBORO 2. AMT 3. INDOSAT 4. SMIP BALI 5. SMKN 1 JEMBER 6. BANK BPD YOGYAKARTA
Minggu V 31 Mei – 6 Juni	Menangani <i>lunch, dinner, dan coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. AMY 2. ROTARY YOGYAKARTA 3. DIKTI 4. KAPOLDA 5. SINERGI 6. JAGUAR
Minggu VI 7 Juni – 15 Juni	Menangani <i>lunch, dinner, coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. AMT 2. ROTARY TUGU 3. TELKOM 4. KADIN 5. BANK BPD YOGYAKARTA 6. DPRD MOJOKERTO
Minggu VII 16 Juni – 23 Juni	Menangani <i>lunch, dinner, coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. ROTARY MALIOBORO 2. INDOPUREL

WAKTU	KEGIATAN
	<ol style="list-style-type: none">3. PLN4. DIKTI5. SINERGI6. PERTAMINA
Minggu VIII 24 Juni – 1 Juli	Menangani <i>lunch, dinner, coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none">1. TELKOM2. ROTARY TUGU3. BANK BPD YOGYAKARTA4. BANK BUKOPIN5. INDOPUREL6. IAMI
Minggu IX 2 Juli – 9 Juli	Menangani <i>lunch, dinner, coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none">1. ROTARY YOGYAKARTA2. KAPOLDA3. SINERGI4. PLN5. PERTAMINA6. OPEL BLAZER
Minggu X 10 Juli- 17 Juli	Menangani <i>lunch, dinner, coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none">1. ASEAN YOUTH2. ROTARY TUGU3. BANK BUKOPIN4. Departement Agama5. KADIN6. IAMI7. BANK BPD YOGYAKARTA

WAKTU	KEGIATAN
Minggu XI 18 Juli – 24 Juli	Menangani <i>lunch, dinner, coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. INDOPUREL 2. IMBI 3. ROTARY YOGYAKARTA 4. DIKTI 5. JAGUAR 6. SINERGI
Minggu XII 25 Juli – 31 Juli	Menangani <i>lunch, dinner, coffee break</i> pada acara yang dilakukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1. ROTARY MALIOBORO 2. TELKOM 3. PERTAMINA 4. DIKTI 5. INDOPUREL 6. Khitanan Massal

Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003

3.2 Pola Penanganan “Banquet Operational” di Hotel Inna Garuda

Banquet adalah suatu section yang terjun langsung dalam menangani setiap *event* (acara) yang ada. Penanganan ini meliputi *Set-up, Service, dan Clear-up*. Ketika *BEO (Banquet Even Order)* telah diterima dari banquet office maka tugas dari karyawan banquet adalah membaca dan memahami *BEO* tersebut sebelum menjalankan semua yang tertera dalam *BEO* tersebut. *BEO* adalah suatu lampiran yang menjelaskan tentang pesanan dari tamu yang didalamnya dijelaskan tentang nama acara, jumlah orang yang hadir, bentuk *set-up*-nya bagaimana, hari/tanggal/jam acara tersebut akan berlangsung, mereka menginginkan *dinner, lunch, atau coffe break* saja dan masih banyak lagi permintaan tamu yang tertera

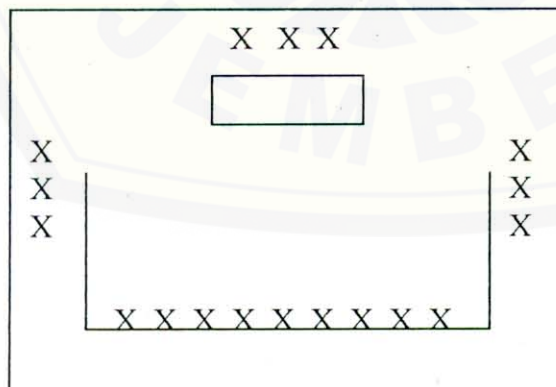
pengarahan (*briffing*) oleh Staf Banquet. Pengarahan ini tujuannya adalah menjelaskan tentang semua yang tertera di dalam *BEO* sampai para *training* dan *casual* benar-benar jelas dan memahami semua yang harus dilakukan. Ketika semua sudah benar-benar dipahami dan dimengerti lalu kita membuat catatan kecil tentang acara apa saja yang sedang berlangsung hari ini, tempatnya dimana berapa jumlah orangnya, dan juga jenis service yang digunakan *buffet* atau *ROP* (*Ready On Plate*). Untuk yang masuk jam 15.00 wib kita mengerjakan sama dengan yang masuk jam 07.00 wib hanya kita mencatat kegiatan apa yang besok akan berlangsung dan kita bersama dengan *Houseman* menyiapkan ruangan tersebut. Sesudah mencatat barulah kita melakukan *set-up*, *sevice*, dan *clear-up*.

a. Set-up

Yaitu suatu aktivitas menyediakan atau menyiapkan segala hal yang diperlukan dalam acara tersebut. *Set-up* sendiri ada dua macamnya, yaitu:

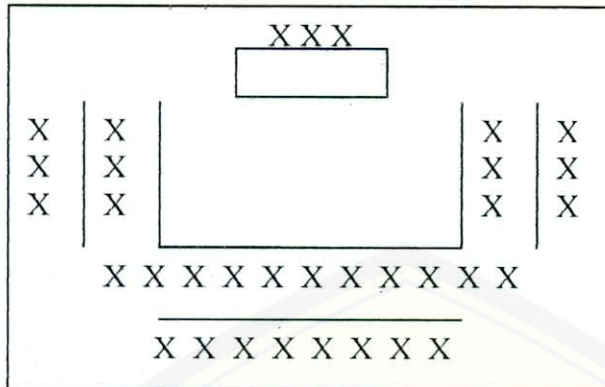
- 1). Set-up meja dan kursi
 - 2). Set-up peralatan makan
- 1). Set-up meja dan kursi

Untuk seminar dan meeting (pertemuan) ada berbagai macam bentuk set-up meja dan kursi yaitu:



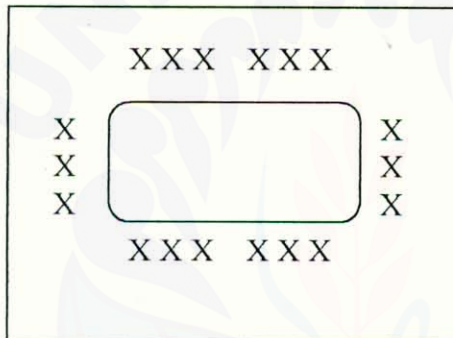
Gambar 3 : U-SHAPE Style

Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003



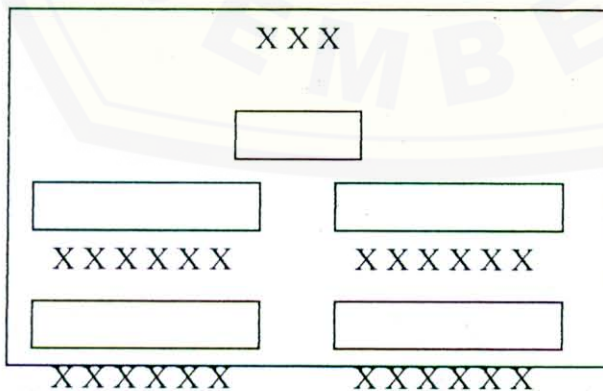
Gambar 4:). DOUBLE U SHAPE Style

Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003



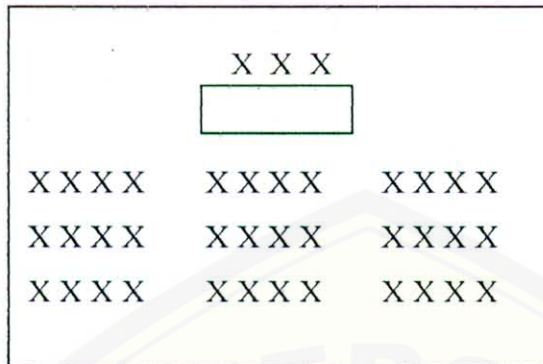
Gambar 5: BROAD style

Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003



Gambar 6: CLASS ROOM Style

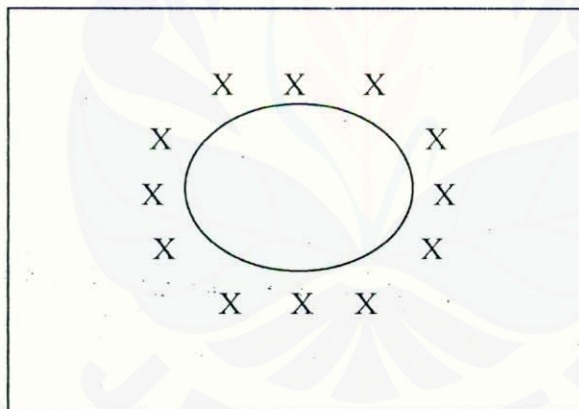
Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003



Gambar 7: THEATRE Style

Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003

Sedangkan dalam *wedding set-up* untuk meja kursinya adalah sebagai berikut:



Gambar 8: HELLO SQUARE Style

Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003

B. Set-up peralatan makan

Dalam menangani lunch atau dinner peralatan-peralatan yang di gunakan adalah:

Cutleries (peralatan makan):

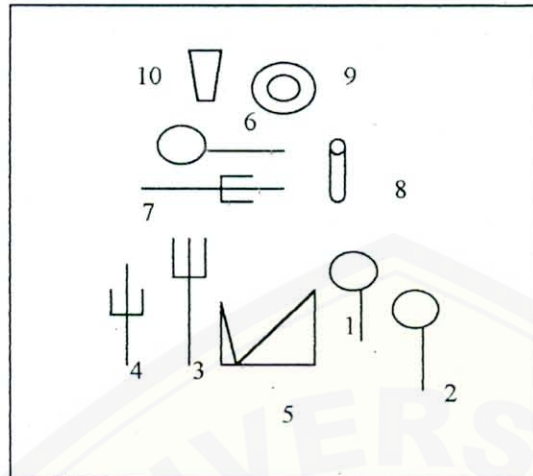
- 1). *Dinner spoon*
- 2). *Dinner fork*
- 3). *Dessert spoon*

- 4). *Dessert fork*
- 5). *Suop spoon*
- 6). *Dinner knife*
- 7). *Fish knife*
- 8). *B/B knife*
- 9). *Serving spoon*
- 10). *Serving fork*
- 11). *Soup leadle*
- 12). *Sauce leadle*
- 13). *Caktong*
- 14). *Spatula*
- 15). Lain-lain:
 - a). Gelas
 - b). *Flower*
 - c). *Ashtray*
 - d). *Napkin*
 - e). Tusuk gigi
 - f). *Salt and paper*
 - g). Dan lain- lain.

Adapun bentuk dari *set-up* peralatan untuk *lunch* atau *dinner* ini adalah:

1). Sistem Buffet (prasmanan)

Dalam sistem ini semua makanan akan di taruh diatas meja buffet yang memanjang dan tamu dipesilakan untuk mengambil sendiri makanan yang dikehendaki. Sedangkan untuk penataan peralatan makan akan ditata sesuai dengan permintaan tamu. Jika tamu menginginkan “*Standing Party*” maka semua *cutleries* akan ditaruh di atas meja buffet yaitu di sekitar makanan. Namun bila tamu menginginkan *set-up* di meja maka semua peralatan makan akan ditaruh diatas meja dengan bentuk *set-up* lengkap (standar). Adapun bentuk *set-up* tersebut sebagai berikut:



Gambar 9: *Set-up Sistem Buffet*

Sumber: *Inna Garuda Yogyakarta 2003*

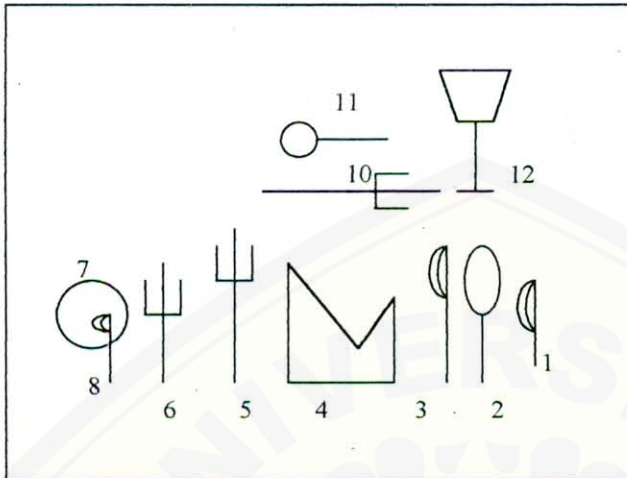
Keterangan:

- 1). *Dinner spoon*
- 2). *Soup spoon*
- 3). *Dinner fork*
- 4). *Dessert fork*
- 5). *Napkin*
- 6). *Dessert spoon*
- 7). *Dessert fork*
- 8). *Water goblet (gelas minum)*
- 9). *Ashtray*
- 10). *Flower*

2). *Westren set menu*

Westren set menu adalah bentuk *set-up ala Eropa*. Bentuk ini dengan *set-up buffet*. Dalam bentuk ini peralatan yang lebih mendominan adalah pisau (*knife*)

Adapun bentuk *set-up Western* ini adalah sebagai berikut:



Gambar 10: *Set-up Western*

Sumber: *Inna Garuda Yogyakarta 2003*

Keterangan:

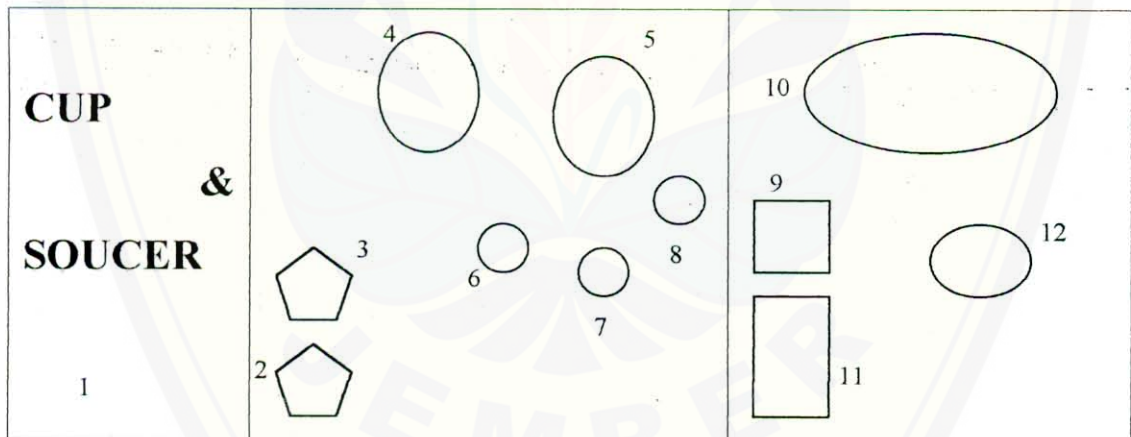
- 1). *Dessert knife*
- 2). *Soup spoon*
- 3). *Dinner/steak knife*
- 4). *Napkin*
- 5). *Dinner fork*
- 6). *Dessert fork*
- 7). *B&B Plate*
- 8). *B&B Knife*
- 9). *Dessert spoon*
- 10). *Dessert fork*
- 11). *Water goblet (gelas minum)*

Demikianlah macam- macam bentuk *set-up* untuk *lunch* dan *dinner*. Sedangkan untuk *Coffe Break* tidak sama dengan yang diatas. Dalam *Coffe break* yang harus kita siapkan adalah sebagai berikut:

- 1) kopi
- 2) Teh
- 3) Susu segar

- 4) *Dessert fork*
- 5) *Cup*
- 6) *Soucer*
- 7) *B/B plate*
- 8) *Spatula*
- 9) *Caktong*
- 10) *Sugar (gula)*
- 11) *Sugar Bowl (tempat gula)*
- 12) Jeruk Nipis
- 13) Tissue
- 14) Tusuk gigi
- 15) dan lain lain

Untuk bentuk *set-up Coffe break* adalah sebagai berikut:



Gambar 11: *Set-up Coffe Break*

Sumber: Inna Garuda Yogyakarta 2003

Keterangan:

- 1) *Cup* (cangkir) dan *soucer* (alas cangkir)
- 2) *Sugar bowl* (tempat gula)
- 3) Tempat sampah
- 4) Kopi
- 5) Teh

- 6) Susu segar
- 7) Jeruk nipis
- 8) Tempat pembuangan jeruk
- 9) *Dessert plate*
- 10) *Snack* (kue)
- 11) *Desert fork*
- 12) *Spatula* atau *caktong* (alat mengambil kue)

b. Service (pelayanan)

Yaitu suatu aktivitas melayani atau memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu dari *service* makanan atau hal-hal yang lain yang diperlukan tamu selama berlangsungnya acara. Adapun berbagai cara melakukan *service* kepada tamu sesuai dengan keinginan tamu. Cara-cara tersebut sebagai berikut:

1) Sistem *Buffet/ Prasmanan*

Dalam sistem *Buffet* atau prasmanan ini kita tidak perlu mengambil makanan untuk tamu. Tamu dipersilakan untuk mengambil sendiri semua makanan yang tersedia diatas meja *buffet*. Kita cukup berjaga-jaga disekitar tamu sambil melihat-lihat atau mengawasi apabila ada makanan yang perlu ditambah atau membantu jika ada tamu yang mengalami kesulitan.

2). *Western Set Menu*

Dalam sistem ini *waiter* akan bergerak terus tamu pertama sampai tamu yang terakhir. Dalam *Western set menu* ini sangat berbeda dengan sistem *Buffet*. *Western set menu waiter* tidak perlu membagikan makan karena makanan yang diambil dari *kitchen* (dapur) sudah terbagi untuk tiap-tiap tamu (1 tamu mendapatkan 1 piring/*plate*). Jadi orang *waiter* mengambil 2 piring makanan (tangan kanan dan tangan kiri) dan membagikan kepada 2 orang tamu. Setelah menghadirkan piring kepada tamu *waiter* akan kembali lagi ke *kitchen* (dapur) untuk mengambil lagi makanan dan membagikannya kepada tamu, demikian seterusnya sampai pada meja terakhir. Dalam

pembagian makanan dilakukan dengan urutan yaitu meja pertama dahulu lalu meja selanjutnya. Dan juga dalam membagikan makanan diutamakan *Lady First* (wanita terlebih dahulu menerima makanan). Setelah dipastikan semua tamu mendapatkan makanan pertama lalu dilanjutkan dengan makanan selanjutnya dan seterusnya sampai makanan habis.

Dari penjelasan di atas maka urutan service dalam *Western set menu* ini adalah sebagai berikut:

- 1). *Waiter* mengambil makanan dari *kitchen* (dapur)
- 2). *Waiter* membagikan kepada 2 tamu (diutamakan wanita dahulu)
- 3). *Waiter* kembali lagi untuk mengambil 2 piring makanan
- 4). *Waiter* membagikan kepada 2 orang tamu, sampai tamu terakhir.
- 5). Setelah menu pertama selesai dilanjutkan dengan menu yang selanjutnya

Sedangkan untuk *service* minuman, antara sistem *Buffet* (prasmanan) dengan sistem *Western set menu* sama yaitu ketika tamu datang dan duduk, maka tugas kita selaku *waiter* adalah menawarkan minuman sesuai dengan yang tersedia.

Untuk *Coffe Break*, servis yang digunakan hampir sama dengan sistem *buffet* (prasmanan). Para tamu akan dipersilakan untuk mengambil kopi, teh atau makanan ringan yang tersedia. *Waiter* hanya berjaga-jaga sambil melihat jika ada tamu yang memerlukan bantuan. Akan tetapi apabila didalam *BEO* (*Banquet Event Order*) tertulis *service* tamu minta *ROP* (*Ready On Plate*), maka *waiter* menyiapkan makanan dan minuman untuk langsung diserahkan ke tamu sesuai dengan jumlah tamu.

c. ***Clear-up***

Didalam proses *clear-up*, cara yang dilakukan juga berbeda-beda dalam tiap model *set-up-an* yang digunakan. Adapun cara-cara *clear-up* tersebut adalah sebagai berikut:

- 1). Sistem *Buffet* (prasmanan)

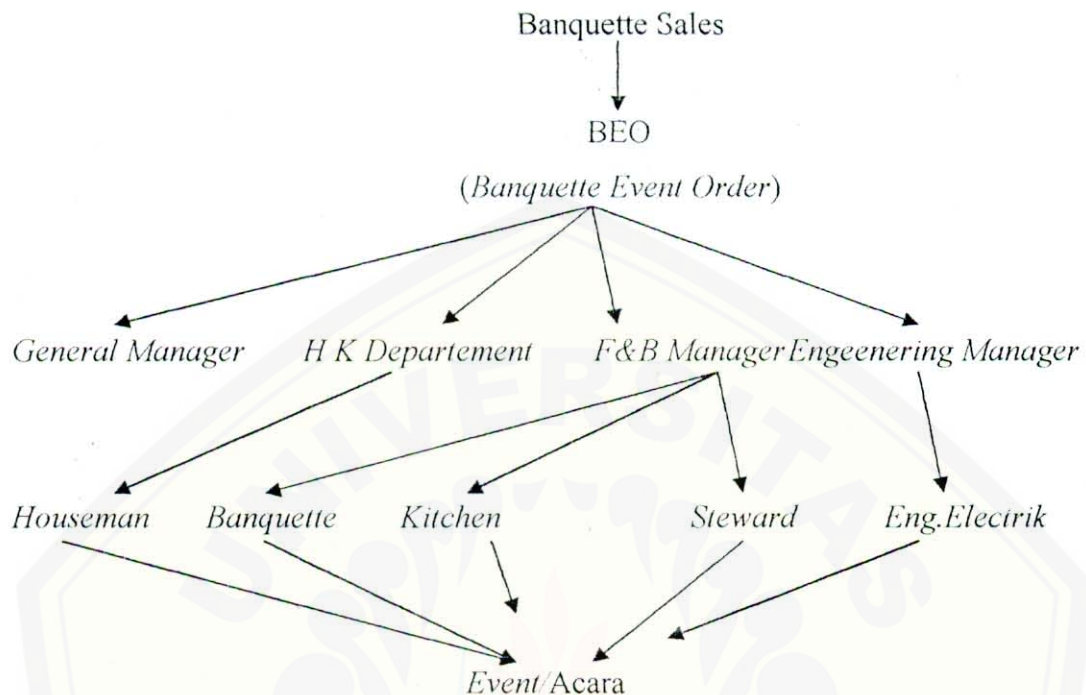
Unrtuk sistem ini *clear-up* yang dilakukan adalah sebagaimana mestinya, yaitu peralatan yang sudah selesai digunakan segera di ambil (di *clear-up*) dan ditaruh ke trolley. Setelah tamu menyudahi makannya dan menaruh peralatan makan di meja maka tugas kita adalah membereskannya.

2). Western Set Menu

Dalam sistem ini *clear up* yang dilakukan adalah sebagai berikut. Setelah menu pertama sudah dinikmati oleh semua tamu maka peralatan makan yang digunakan pada menu pertama harus di *clear-up* semua. Dalam *Western set menu* jika ada tamu yang salah menggunakan peralatan makan maka kita harus mengambil dan mengganti peralatan tersebut. Demikianlah cara yang kita gunakan dalam meng-*clear-up* peralatan makan dalam sistem *Western set-menu* sampai menu terakhir selesai.

Setelah semua tugas selesai dan para tamu meninggalkan ruangan maka tugas dari *waiter* adalah membersihkan ruangan dari peralatan dan perlengkapan yang digunakan dan mengembalikan semua perlengkapan tersebut ke tempat semula.

3.2.1 Alur Operasional Banquette di Hotel Inna Garuda Yogyakarta.



Gambar 12 : Alur Banquet Operasional di Inna Garuda Yogyakarta

Sumber Inna Garuda 2003

Keterangan Gambar:

Setiap tamu yang mengadakan acara (*event*) akan dihubungkan langsung dengan Banquette Sales (bagian penjualan/ pemasaran). Dari Banquette Sales, setiap pesanan tamu akan keluar BEO (*Banquette Event Order*). BEO adalah suatu lampiran yang menjelaskan tentang semua permintaan tamu yang didalamnya dijelaskan tentang nama acara, jumlah orang yang hadir, bentuk *set-up* meja yang diinginkan, jam berapa acara akan berlangsung, keinginan tamu (*lunch, dinner, atau coffe break*), jenis *service* yang diinginkan *buffet* atau *ROP (ready on plate)*, didalam BEO tersebut. BEO akan diterima *General Manager* setelah dari *General Manager* akan disampaikan ke *Foods and Bavarages Manager (FBM)* dan *House Keeping Departement*. Lalu BEO tersebut akan dibagikan kepada semua departement yang bertanggung jawab dalam acara tersebut yaitu *banquetet, kitchen, engineering, dan houseman*. Dari BEO tersebut semua departement akan menjalankan tugasnya masing- masing.

3.3 ANALISIS SWOT

Analisis SWOT adalah suatu analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang namun secara bersama-sama dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. SWOT adalah singkatan dari *strength*, *weakness*, *opportunities*, dan *threat*. Langkah awal dalam penanganan Banquet di hotel Inna Garuda Yogyakarta agar tidak kalah bersaing dengan hotel yang lainnya adalah mengkaji SWOT. Hal ini penting agar upaya dan tujuannya dapat menentukan arah dan sasaran pengembangan dan mengantisipasi dampak negatif yang akan ditimbulkan. Hasil analisis SWOT akan menjadi *frame work* (kerangka kerja) atau menjadi pedoman (*guiding work*) dalam menetapkan kebijaksanaan-kebijaksanaan dimana yang akan mendatang (Siradjuddin, 1998:65)

Hasil Analisis SWOT terhadap Banquet Hotel Inna Garuda Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Kekuatan (*strengths*)

- Dengan fasilitas yang dimiliki, memungkinkan untuk mudah dan lancarnya aktivitas yang akan dilaksanakan sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan.
- Memiliki sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dan ketrampilan yang cukup berpengalaman, sehingga memungkinkan terciptanya mutu pelayanan yang baik.
- Memiliki mutu pelayanan yang sesuai dengan standart pelayanan internasional.
- Lokasi hotel yang berada di pusat kota bisnis, menjadikan banquet sangat penting peranannya dalam memenuhi kebutuhan tamu.
- Tanggap dengan keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap pelayanan jasa.

2. Kelemahan (*weakness*)

- Kurang stabilnya kondisi di dalam negeri menyebabkan berkurangnya pemakai banquet.

- Perlunya pelatihan-pelatihan yang keterkaitannya dengan sistem penanganan banquet untuk membenahi pelayanan yang lebih professional guna kemajuan banquet.
 - Perlunya seleksi terhadap karyawan agar benar-benar mempunyai keahlian juga ketrampilan yang sesuai dengan kebutuhan banquet dimasa yang akan datang.
3. Peluang (*opportunities*)
- Penempatan sumber daya manusia yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang pariwisata khususnya perhotelan.
 - Adanya koodinasi yang baiuk dengan instansi yang lain sehingga terjadi kerja sama yang saling menguntungkan.
 - Merupakan lapangan pekerjaan yang potensial yang memerlukan banyak sumber daya manusia sehingga dapat mengurangi pengangguran.
4. Ancaman (*threatyes*)
- Sumber daya mnusia yang kurang berpengalaman didalam penangan banquet menyebabkan kerugian yang tidak seharusnya terjadi.
 - Pelaksanaan kegiatan yang kurang terencana khususnya perencanaan dimasa yang akan datang dapat mengakibatkan tidak tercapainya target.

3.4 Implikasi Kebijakan Kegiatan Penanganan Banquet di Hotel Inna Garuda Yogyakarta

1. Meningkatkan dan menciptakan sumber daya yang berkualitas.
2. Meningkatkan sistem pelayanan terhadap tamu secara baik guna menciptakan citra pelayanan yang presional.
3. Memberi kesempatan untuk berkreatifitas bagi karyawan guna peningkatan mutu pelayanan
4. Memberi rangsangan terhadap karyawan guna melakukan yang terbaik dengan pemberian penghargaan atau sejenisnya

IV. PENUTUP

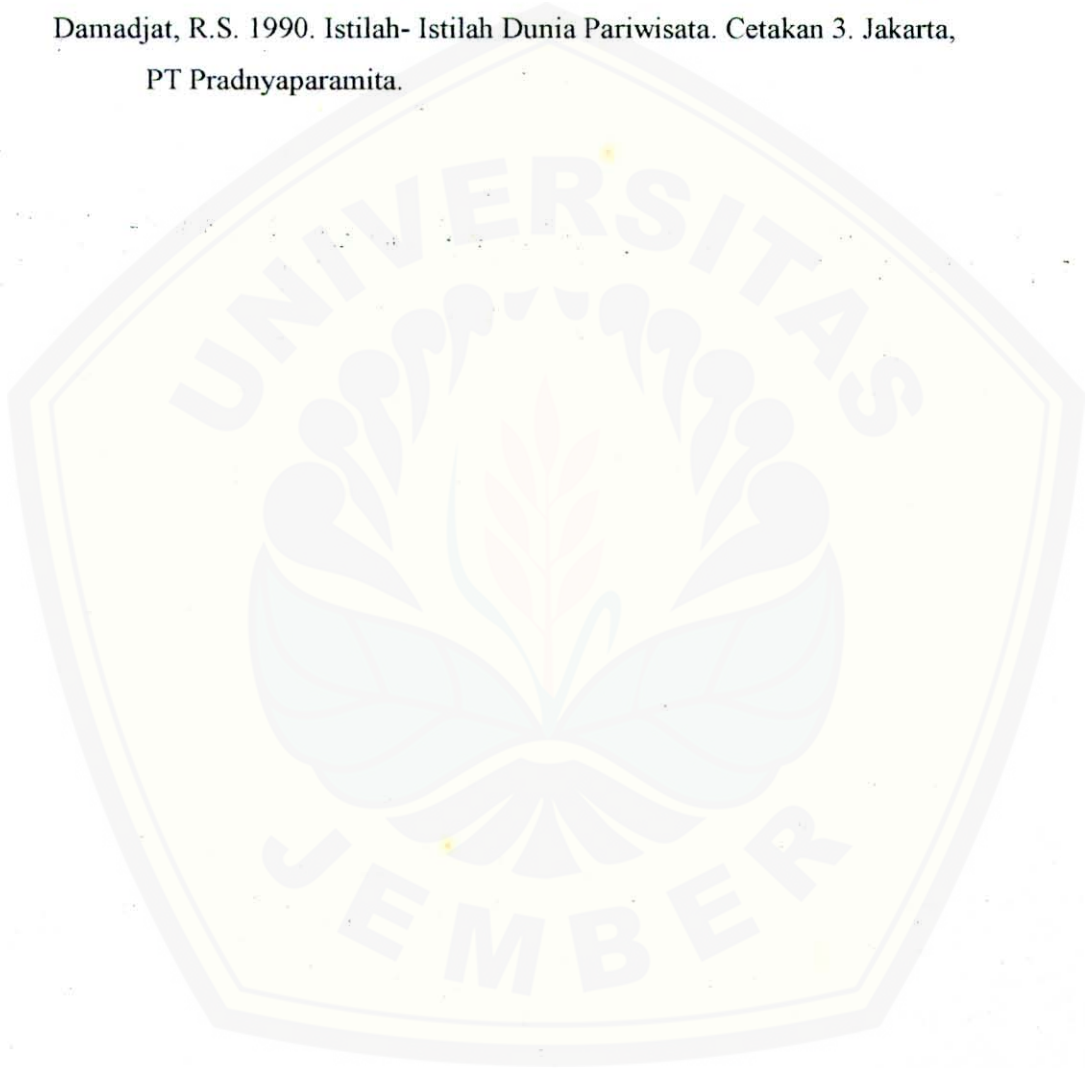
Laporan tentang Sistem Penanganan Banquet Operational di Hotel Inna Garuda Yogyakarta yang telah dilaksanakan di hotel Inna Garuda Yogyakarta berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Bantuan tersebut berupa materi berwujud sarana dan prasarana, bimbingan pengerjaan laporan maupun saat melaksanakan tugas kuliah kerja, dan dorongan baik materi dan materiil serta seluruh pihak yang ada di hotel Inna Garuda Yogyakarta. Diucapkan banyak terima kasih kepada staf karyawan dan pimpinan hotel, khususnya *Banquet Crew*.

Mohon maaf apabila ada kesalahan atau hal yang kurang berkenan selama melaksanakan kuliah kerja maupun dalam menyusun laporan ini. Disadari penyelesaian laporan ini kurang sempurna maka dari itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari pembaca. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna dalam proses pembelajaran Ilmu Pengetahuan, terutama bagi studi Ilmu Pariwisata khususnya Banquet dan khalayak Ilmu pengetahuan pada umumnya



DAFTAR PUSTAKA

- Sugiarto, Endar. 1998. Pengantar Akomodasi dan Restoran, Jakarta; Gramedia.
- Inna Garuda, Hotel. 2003 Sejarah dan Visi Misi Hotel Inna Garuda Yogyakarta.
- Damadjat, R.S. 1990. Istilah- Istilah Dunia Pariwisata. Cetakan 3. Jakarta,
PT Pradnyaparamita.



KOORDINASI MEETING

April 2003

Minimal price

NO	ITEM	MIN. PAX	PRICE/PAX	REMARK	ATTN. TO
1	TABLE MANNER	25	Rp. 40.000,- Rp. 45.000,-	menu : chicken (western food) menu : beef (western food) pilihan proposal menu : A/B/C	
	add. Materi demo		Rp. 50.000,-	biaya tambahan demo, bila cooking dan making demo di minta untuk dipergakan. Materi : teori table manner, pilihan demo : cooking atau making bed, praktek table manner: luncheon atau dinner, hotel tour Hand out : table manner book, pencil, memo pad, certificate. Honor untuk pengajar tetap diberikan Pelaksanaan acara : a. Master Ceremony b. Welcome speech c. Hotel tour, note : jumlah petugas disesuaikan w/ jumlah peserta table manner d. Cooking demo e. Making bed	Public Relation Management GRA Kitchen HK
2	KUNJUNGAN, PRESENTASI (HANYA MENGAM- BIL 1xCB)	20	Rp. 25.000,-	a. Ruangn : FOC, jika minimal pemesanan 20 pax b. 1 buah OHP + screen c. Dipinjamkan : 1 white board, 1 board marker, 1 flipchart dengan 10 lb kertas FOC, selebihnya dikenakan biaya Rp. 500,-/lembar d. Listrik 500 watt FOC e. Welcome speech	Management

Boef op

5	WISUDA	200-250 400-800		Tempat di Mendut atau Prambanan Tempat di Borobudur Hall Fasilitas : a. Sudah termasuk gladi bersih/GR, waktu menyesuaikan b. Oval flower untuk head table, round flower untuk podium, dan reception desk, vase flower untuk MC table c. Dry garden d. Small stage untuk koor e. Secretariat Room f. Pemesanan 400 < 500 pax, FOC 1 spanduk kain (7 m X 90 cm) g. Pemesanan 500 pax > , FOC 1 kamar standard untuk 1 malam
			Rp. 27.500,-	Heavy snack in box w/ bag contents : 3 items + 1 chip + 1 mineral water cup
			Rp. 35.000,-	Lunch or dinner, a la buffet or in box
	Add Chair		Rp. 3.000,-	Jika ada permintaan tambahan kursi
6	SEMINAR 1 HARI		Rp. 65.000,-	Makanan : 1 kali Lunch dan 2 kali Coffee Break Ruangan : menyesuaikan dengan jumlah pemesanan Breakdown meals : Lunch Rp. 35.000,- dan 1 kali CB Rp. 15.000,-
7	SEMINAR 1/2 HARI		Rp. 55.000,-	Makanan : 1 kali Lunch dan 1 Kali Coffee Break Ruangan : menyesuaikan dengan jumlah pemesanan Breakdown meals : Lunch Rp. 40.000,- dan 1 kali CB Rp. 15.000,-
8	CONVENTION	STD/sgl STD/dbl	Rp. 290.000,- Rp. 370.000,-	Paket meeting full board + 2XCB Breakdown : B=Rp. 25.000,-; L/D=Rp. 35.000,- CB I, II = @ Rp. 15.000,-/fax

9 DINNER (only)	IN THE HOUSE	Rp. 35.000,-	Tempat di Coffee Shop
		Rp. 30.000,-	Tempat di Kafe
	OUTSIDER	Rp. 40.000,-	Tempat di Coffee Shop
		Rp. 35.000,-	Tempat di Kafe
10 BANQUET DINNER	Tempat di ruangan	Rp. 450.000,-	Hiburan : electone + 2 penyanyi, selama 3 jam
		Rp. 100.000,-	untuk overtime charged/jam/orang
			Perhitung mulai musik on dari jam.....
			Note :
			1. Akan diberikan bunga papan
			2. Organizer w/ menggunakan convention rato agar pada hari pertama dipertegas guarantee paxnya.
			3. Harga meals diluar paket dibedakan harganya, tidak sama dengan harga breakdown hotel.

SCHEDULE BANQUETE SERVICE

MONTH : JUNI 2004.

NO	NAMA	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	31	KETERANGAN	
1	EKO DARMINTO	B	B	B	B	X	B	B	B	X	A	B	B	X	A	B	B	X	B	B	B	X	B	B	X	A	B	X	X	B	B			
2	SUBENO.	A	A	A	X	A	A	A	X	A	A	X	A	A	A	X	A	A	A	X	X	A	A	X	A	A	A	B	X	A	A	B		
3	TOTO BUDI INDARTO																			X	X	A	X	X	A	X	X	A	A	X	A	A	+	
4	DEDEK ZAINAL A	B	B	X	B	B	R	X	A	R	B	X	A	B	B	X	A	R	B	X	A	R	B	X	B	B	B	B	X	X	B	X		
5	DARMA AHMAD	X	A	A	A	X	A	A	B	X	A	A	B							B	X	A	B	B	X	X	A	A	B	X	A	A	o	
6	EKO SUKENDRO	B	X	B	B	B	X	R	R	X	R	B	R	X	R	B	R	X	R	X	R	X	R	B	B	B	X	R	R	B	X	B		
7	SULASMIN	A	X	X	2	A	R	R	X	A	R	X	A	R	A	X	A	R	X	A	A	B	B	X	A	A	A	R	X	A	R	B		
8	SUWARDI	X	A	A	A	X	A	A	X	A	A	A	A	X	A	A	A	X	A	A	X	A	A	A	A	X	A	A	A	X	A	A		
9	SYAFUDIN		X				X			X																							+	
10	HILJANTO NUGROHO	A	B	B	X	A	B	X	A	A	X	A	A	A	B	X	A	A	B	X	A	B	X	A	A	A	B	X	A	A	B	X		
	BEENDHY.	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	O
		A	X	B	B	B	B	X	A	A	A	A	X	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B		

KETERANGAN

A : 07.00~15.00
B : 15.00~23.00

MADEBY:



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax. (0331) 335586 Jember 68121
E-mail : fisip.unej@telkom.net Telp. (0331) 332736

Nomor : 1626 / 25.1.2/PP.9/2004
Lampiran : Satu lembar
Perihal : Permohonan Praktek Kerja Nyata

Jember, 4 Mei 2004

Kepada Yth : Human Resources Manager
Hotel Garuda Natour
Jln. Malioboro 60
Di
Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi D-III Pariwisata Jurusan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan 90 SKS diwajibkan untuk mengikuti kegiatan Pratek Kerja Nyata.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini dapat melaksanakan Praktek Kerja Nyata di **Hotel Garuda Natour Yogyakarta**.

Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti Praktek Kerja Nyata sebagai berikut :

Nama : Brendhy Wikaksono

NIM : 01 - 2143

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami ucapkan terima kasih, dan kami menunggu informasi lebih lanjut.

Agus Budihardjo, MA
Dekan
Bantuan Dekan I
Telp. 130 879 634

Tembusan Kepada:

1. Ketua Program Studi D-III Pariwisata FISIP UNEJ.
2. Kasubag Akademik FISIP UNEJ.

FOOD & BEVERAGE DEPT.

INNA GARUDA

June 9, 2004

As per BEQ/Isk.

FUNCTION BULLETIN
BANQUET EVENT ORDER

No.: 245/BEO/VI/2004

NAME OF ORGANIZATION : **P2TK - DIKTI**
 NAME OF ORGANIZER : Mrs. Evi Herawati
 Jl. Lamandau III no.23 Jakarta
 Ph : 021.7255985 Fax : 021.7208453 HP : 081.61905523
 NATURE OF FUNCTION : Meeting - Tim PSABK PGSMIK
 PLACE : Borobudur Hall, Asean Room
 DATE/TIME OF FUNCTION : 19-20 June 2004 / 08.00-22.00
 ATTENDANCE : 54 pax
 TERM OF PAYMENT : Outstanding

FOOD : Att. Chef : Meals : full board
 Breakdown : B Rp.30.000,-CB Rp.15.000,- L/D Rp.40.000,-

	19	20	19/6 Add.charge CB III Rp.20.000,-
B'fast		54	
CB I		54	
Lunch	30	54	
CB II	54		
Dinner	54		
CB III	54		

MAN INCHARGE : Eko Darminto
 Provide staf and equipment required,check properly all requirements prior to time of venue

HOUSEKEEPING MANAGER : Set-up U-shape HT-2 - sidang pleno: Borobudur setelah pleno ada 5 kelompok : U-shape : 11 pax/room: Brunei, Thailand, Phil, Sing., ~~Andora~~
 Provide registration desk, white board set

CHIEF ENGINEERING : Provide AC & Lighting, sound system, OHP/screen, delegate mike

MARKETING MANAGER : Provide sign board and for your information

ACCOUNTING MANAGER / CREDIT MANAGER : Billing should be charge to the organization
 Att to : Mrs. Evi Herawati

DUTY MANAGER : For your information and concern.

FO MANAGER : For your information and concern.

CHIEF SECURITY : For your information and concern.

MANPOWER MANAGER : Provide medical care

NYOMAN LONCA

Food & Beverage Manager

CC: CM, CA, MM, MPH, CE
 ECM, EHK, Sec.