



**PERAN KOMUNIKASI ANTARA DEPARTEMEN *MARKETING* DENGAN  
*BANQUET* DALAM MELAKSANAKAN *EVENT* DI *ASTON JEMBER HOTEL &*  
*CONFERENCE CENTER***

***ROLE OF COMMUNICATION BETWEEN MARKETING DEPARTMENT WITH  
BANQUET IN IMPLEMENTING AN EVENT AT ASTON JEMBER HOTEL &  
CONFERENCE CENTER***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh :

**FERDIYAN RAMDHANI 110903102021**

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

**2014**



**PERAN KOMUNIKASI ANTARA DEPARTEMEN *MARKETING*DENGAN  
*BANQUET* DALAM MELAKSANAKAN *EVENT* DI *ASTON JEMBER*  
*HOTEL & CONFERENCE CENTER***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

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

Oleh :

**FERDIYAN RAMDHANI 110903102021**

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

**2014**

## **PERSEMBAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Siti Fatimah dan Ayahanda Arief Ramli yang tercinta;
2. Adik-adikku tercinta Lily Elfira, Firman Arief, dan SeptiafiPa;
3. Teman-temanku tercinta sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

Komunikasi yang baik tidak berarti anda harus berbicara dalam bentuk kalimat dan paragraf yang sempurna tetapi cukup yang sederhana dan jelas. (John Paul Kotter\*)

---

\*) John Paul Kotter. Kata Mutiara. [www.selkid.com/213/05/komunikasi.html](http://www.selkid.com/213/05/komunikasi.html).

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferdiyan Ramdhani

NIM : 110903102021

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Peran Komunikasi Antara Departemen Marketing dengan Banquet dalam Melaksanakan Event di Aston Jember Hotel & Conference Center*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Juli 2014

Yang menyatakan,

(Ferdiyan Ramdhani)  
NIM 110903102021

**HALAMAN PEMBIMBING**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PERAN KOMUNIKASI ANTARA DEPARTEMEN *MARKETING*  
DENGAN *BANQUET* DALAM MELAKSANAKAN *EVENT* DI *ASTON*  
*JEMBER HOTEL & CONFERENCE CENTER***

***ROLE OF COMMUNICATION BETWEEN MARKETING DEPARTMENT  
WITH BANQUET IN IMPLEMENTING AN EVENT AT ASTON JEMBER  
HOTEL & CONFERENCE CENTER***

Oleh:

**Ferdiyan Ramdhani**

**110903102021**

**Pembimbing**

**Dosen Pembimbing Utama**

**: Ika Sisbintari, S.Sos., M.AB.**

## PENGESAHAN

Tugas akhir berjudul “Peran Komunikasi Antara Departemen *Marketing* dengan *Banquet* dalam Melaksanakan Suatu *Event* di *Aston Jember Hotel & Conference Center* telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Senin, 25 Agustus 2014

Tempat : Ruang Ujian Administrasi Negara Lantai II

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Poerwanto, MA  
194907151984031002

Sekretaris,

Anggota,

Ika Sisbintari, S.Sos., M.AB  
197402072005012001

Yuslinda DH, S.Sos., M.AB  
197909192008122001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
195207271981031003

## RINGKASAN

Peran Komunikasi Antara Departemen *Marketing* dengan *Banquet* dalam Melaksanakan *Event* di *Aston Jember Hotel & Conference Center*; Ferdiyan Ramdhani, 110903102021; 2014; 56 halaman; Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember.

*Banquet* atau *banqueting* adalah sebuah istilah yang dipergunakan untuk pelayanan pertemuan (acara-acara khusus) atau pelayanan yang meliputi acara-acara/kegiatan *banquet* di dalam sebuah perusahaan pelayanan makan terpisah dari pelayanan yang terdapat dalam berbagai restoran dan *grill room* pada umumnya. Awalnya hotel tidak menyediakan fasilitas ruangan khusus yang mempunyai kemampuan untuk menampung orang banyak yang akan melakukan kegiatan perjamuan di hotel, ini dikarenakan ruangan pertemuan atau ruangan rapat bila ditinjau secara ekonomis dianggap kurang menguntungkan jika hotel harus menyediakan ruangan besar, dengan peralatan dan pelayanan yang hanya digunakan pada waktu tertentu. *Event* disini mengarah pada kegiatan seperti pesta, rapat, konferensi, pernikahan, dan pameran yang diselenggarakan di hotel serta sudah dilengkapi fasilitasnya. Tujuan praktek kerja nyata yang dilaksanakan di *Aston Jember Hotel & Conference Center* adalah mengetahui kinerja *banquet* dalam melaksanakan suatu *event* dan untuk mengetahui peran komunikasi *banquet* dengan departemen *marketing* dalam melaksanakan suatu *event*.

*Banquet* merupakan bagian dari departemen *food & beverage service* yang menangani apa yang disebut acara seperti pesta, rapat, konferensi, pernikahan, dan lain-lain. Peran komunikasi dalam pelaksanaan *banquet* sangat penting dalam menentukan sukses atau tidaknya *event* yang diselenggarakan. Sebelum mengintruksikan apa saja yang akan dilaksanakan tim *banquet*, *marketing* harus membuat kesepakatan yang jelas terhadap tamu. Jika ada permintaan diluar standar pelayanan *Aston Jember Hotel & Conference Center*, maka *marketing* harus bisa menjelaskan konsekuensinya terhadap tamu dan mencantumkannya ke dalam *BEO (Banquet Event Order)*. Penyelenggaraan event oleh *banquet* sangat rentan terganggu oleh komunikasi antara departemen *marketing* dengan *banquet*.



Ketika ada permintaan tamu yang mendadak ketika *event* berlangsung maka *marketing* akan mempertimbangkannya dengan tim *banquet*, mulai dari durasi dalam menyiapkan hingga menjelaskan kesepakatan permintaan mendadak dari tamu, sehingga *event* dapat diselenggarakan dengan efektif dan efisien. Seringkali timbulnya permasalahan ketika *event* berlangsung adalah munculnya kesalahpahaman komunikasi antara *marketing* dengan *banquet*, koordinasi yang kurang baik antara *marketing* dengan *banquet*, permintaan mendadak yang tidak tersampaikan sepenuhnya kepada semua departemen di *Aston Jember Hotel & Conference Center*. Hasil praktek kerja nyata diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai peningkatan kerja dan peran komunikasi antara *marketing department* dengan *banquet*.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Peran Komunikasi Antara Departemen *Marketing* dengan *Banquet* dalam Melaksanakan *Event* di *Aston Jember Hotel & Conference Center*”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D3) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial.
3. Ibu Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata.
4. Ibu Dina Suryati, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Ika Sisbintari, S.Sos., M.AB., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
6. Kedua orangtua dan adik-adik saya yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikan tugas akhir ini;
7. *Food & Beverage Manager* (Rahmat Cahyadi Uhid) dan *Assist. Food & Beverage Manager* (Alfian) di *Aston Jember Hotel & Conference Center* yang telah membimbing penulis ketika melaksanakan praktek kerja nyata;
8. Senioraku di tempat magang dan teman-temanku di kampus yang telah memberikan dorongan semangat.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

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

Jember, 17 Juli 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
RINGKASAN .....	vii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata .....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Pariwisata .....	6
2.2 Hotel .....	6
2.3 Klasifikasi Hotel.....	7
2.3.1 Hotel Berdasarkan Kelas .....	7
2.3.2 Hotel Berdasarkan Plan.....	8
2.3.3 Hotel Berdasarkan Ukuran .....	8
2.3.4 Hotel Berdasarkan Kriteria Jenis Tamu .....	9
2.3.5 Hotel Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap.....	9
2.3.6 Hotel Berdasarkan Maksud Kunjungan .....	10
2.4 Status Hotel Berdasrkan Kepemilikan .....	10

2.4.1 <i>Independents Hotel</i> .....	11
2.4.2 <i>Chain Hotel</i> .....	11
2.5 Merek – merek <i>Archipelago International</i> .....	11
2.6 <i>Departemen Food and Beverage</i> .....	15
2.6.1 Tujuan <i>Departemen Food &amp; Beverage</i> .....	15
2.7 <i>Banquet</i> .....	16
2.7.1 Pengertian <i>Banquet</i> .....	16
2.7.2 Pembagian <i>Banquet</i> atas tujuan.....	17
2.7.3 Hubungan <i>Banquet</i> dengan <i>Departemen Lain</i> .....	18
2.8 <i>Komponen Dasar Komunikasi</i> .....	18
2.9 <i>Bentuk Komunikasi</i> .....	20
2.10 <i>Prinsip Komunikasi</i> .....	23
2.11 <i>Proses Komunikasi</i> .....	24
2.12 <i>Munculnya Kesalahpahaman Komunikasi</i> .....	27
2.13 <i>Komunikasi yang Efektif</i> .....	29
2.14 <i>Event di hotel</i> .....	30
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	31
3.1 <i>Gambaran Umum Perusahaan</i> .....	31
3.2 <i>Visi dan Misi Aston Jember Hotel and Conference Center</i> .....	32
3.2.1 <i>Visi</i> .....	32
3.2.2 <i>Misi</i> .....	32
3.3 <i>Logo</i> .....	32
3.4 <i>Struktur Organisasi Perusahaan</i> .....	33
3.4.1 <i>Struktur Organisasi Aston Hotel and Conference Center</i> ....	33
3.4.2 <i>Tugas dan Tanggung Jawab Aston Hotel</i> .....	34
3.4.3 <i>Struktur Organisasi Food &amp; Beverage Department</i> .....	36
3.4.4 <i>Tugas dan Tanggung Food &amp; Beverage Department</i> .....	36
3.5 <i>Ketenagakerjaan</i> .....	39
3.5.1 <i>Jumlah dan Tingkat Pendidikan Akhir</i> .....	39
3.5.2 <i>Jam Kerja</i> .....	39
3.5.3 <i>Sistem Upah</i> .....	40

3.5.4 Peraturan Pegawai .....	40
3.5.5 Seragam dan Penampilan .....	41
BAB 4. PEMBAHASAN .....	42
4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	42
4.1.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata .....	42
4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	43
4.3 Proses Penyebaran <i>Banquet Even Order</i> .....	46
4.4 Rapat Koordinasi departemen <i>marketing</i> dengan departemen <i>banquet</i> yang bersangkutan .....	46
4.5 Prosedur Tim <i>banquet</i> sebelum acara dimulai .....	47
4.6 komunikasi antara <i>banquet</i> dengan <i>sales banquet</i> .....	49
4.7 Kegiatan setelah acara selesai .....	50
4.8 Kendala yang sering terjadi dalam suatu acara .....	51
BAB 5. PENUTUP .....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	53

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Hotel di Jember .....	1
3.1 Jumlah dan Jenis Kelamin Pegawai .....	35
4.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	41
4.2 Kendala Ketika <i>Event</i> Berlangsung.....	48

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi <i>Aston Hotel Jember &amp; Conference center</i> .....	33
3.2 Struktur Organisasi <i>Food &amp; Beverage Department</i> di <i>Aston Hotel Jember &amp; Conference center</i> .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A <i>Banquet Event Order</i> .....	54
B Model <i>U-Shape</i> 55	
C Model <i>Theater</i> .....	55
D Model <i>Classroom</i> .....	56
E Model <i>Banquet</i> .....	56
F <i>Saphire Ballroom</i> .....	57
G <i>Lekkers Restaurant</i> .....	57
H <i>Meja Buffet</i> .....	58
I <i>Head Table</i> .....	58
J <i>Lobby Flozz</i> 59	
K <i>Sertifikat Magang</i> .....	59