



**PERAN PELAYANAN *BANQUET* DALAM  
PENYELENGGARAAN SUATU *EVENT* PADA HOTEL SAHID  
SURABAYA**

***ROLE OF BANQUET SERVICE IN THE IMPLEMENTATION OF ONE  
EVENT AT SAHID HOTEL SURABAYA***

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Oleh :

**Ananda Tri RiskyMaulida  
NIM. 100903102017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA JASA PARIWISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**PERAN PELAYANAN *BANQUET* DALAM  
PENYELENGGARAAN SUATU *EVENT* PADA HOTEL SAHID  
SURABAYA**

***ROLE OF BANQUET SERVICE IN THE IMPLEMENTATION OF ONE  
EVENT AT SAHID HOTEL SURABAYA***

**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 :

**Ananda Tri Risky Maulida  
NIM. 100903102017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA JASA PARIWISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Laporan ini saya persembahkan khusus untuk:

1. Ibunda Suhartatik dan Ayahanda Djoko Nursijo yang tercinta dan tersayang yang telah memberikan dukungannya serta yang telah mendidik sejak kecil hingga sekarang menjadi mahasiswa karena tanpa beliau saya tidak akan menjadi seperti sekarang ini, semoga dengan terselesaikannya Laporan ini menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi beliau;
2. Kakak – kakakku, Gesang Ika Putera dan Malyta Dwi Puspasari yang sangat saya sayangi;
3. Sahabat – sahabatku yang baik hati;
4. Guru – guruku sejak taman kanak – kanak hingga sampai dengan perguruan tinggi;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

## **MOTTO**

*Hotel dengan tradisi budayanya serta kualitas pelayanan yang baik dapat menjadikannya sebagai hotel yang dinamis dan mampu membawa namanya ke dunia bisnis yang sesungguhnya.*

*(hotel Sahid Surabaya)*

*Jangan biarkan jati diri menyatu dengan pekerjaan Anda. Jika pekerjaan Anda lenyap, jati diri Anda tidak akan pernah hilang.*

*(Gordon Van Sauter, Mantan Presiden CBS News)*

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Ananda Tri Risky Maulida

NIM : 100903102017

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Peran Pelayanan Banquet Dalam Penyelenggaraan Suatu Event pada Hotel Sahid Surabaya*” 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.

Deminikan 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, 12 September 2013

Yang menyatakan,

Ananda Tri Risky .M.  
NIM. 100903102017

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PERAN PELAYANAN BANQUETDALAM PENYELENGGARAAN  
SUATU EVENPADA HOTEL SAHID SURABAYA**

***ROLE OF BANQUET SERVICE IN THE IMPLEMENTATION OF ONE  
EVENT AT SAHID HOTEL SURABAYA***

*Oleh*

Ananda Tri Risky .M.  
NIM 100903102017

Dosen Pembimbing

Drs. Suhartono, MP  
19600214 198803 1 002

## **PENGESAHAN**

Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul *Peran Pelayanan Banquet Dalam Penyelenggaraan Suatu Event Pada Hotel Sahid Surabaya* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 12 September 2013

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim penguji

Ketua,

Dina suryawati, S.Sos, M.AP  
NIP. 19800917200512001

Anggota I

Anggota II

Drs. Suhartono, MP  
NIP. 19600214 198803 1 002

Drs. I Ketut Mastika, MM  
NIP. 195905071989031002

Mengesahkan,  
Dekan

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
19520727 198103 1 003

## RINGKASAN

**Peran Pelayanan Banquet pada Penyelenggaraan Suatu Even Pada Hotel Sahid Surabaya;**Ananda Tri Risky Maulida; 100903102017; 58 halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Salah satu sarana penting untuk memenuhi kebutuhan orang yang bepergian lebih dari sehari adalah penginapan atau hotel. Hotel merupakan salah satu akomodasi pariwisata yang terpenting dan terlengkap karena hotel menyediakan sarana jasa dalam bentuk penginapan juga menyajikan hidangan dan sarana atau fasilitas lainnya. Dalam sebuah hotel terdapat beberapa bagian – bagian yang berperan penting dalam menggerakkan segala kegiatan di hotel seperti *Food and Beverage Department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Pada awalnya hotel tidak menyediakan fasilitas ruangan khusus yang mempunyai kemampuan untuk menampung orang banyak dalam melakukan kegiatan di hotel. Departemen *banquet* merupakan suatu bagian yang menjual ruangan-ruangan khusus yang digunakan untuk kegiatan-kegiatan seperti seminar, rapat, lokakarya dan sebagainya. *Banquet* berada dalam bagian *food and baverage* namun pemasarannya tidak melalui bagian *food and beverage* tersebut. Dengan adanya departemen *banquet* ini dapat memberikan kontribusi serta keuntungan tersendiri bagi kelangsungan hidup hotel, khususnya di bagian *food and baverage*. Dalam pelaksanaannya, *banquet* memiliki prosedur-prosedur yang perlu diperhatikan agar kegiatan berjalan sesuai dengan keinginan tamu. Dengan demikian tamu akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Peranan *banquet* memang sangat penting apabila didukung dengan fasilitas yang lengkap dan memadai terlebih untuk hotel yang besar.



## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah Swt. atas segala rhamat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul “Peran Pelayanan Banquet Dalam Penyelenggaraan Suatu Even Pada Hotel Sahid Surabaya”. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya pada program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang ada. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Drs. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si selaku Ketua Program studi Diploma III Pariwisata.
4. Drs. Suhartono,MP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatian untuk selalu memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan yang sangat berguna bagi penyelesaian laporan ini.
5. Dina Suryawati S.Sos.M.AP selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Segenap Dosen , Karyawan dan Karyawati di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada umumnya, dan Program Studi Diploma III Pariwisata pada khususnya.
7. Ibu Widijanti FA, dan Bapak Misdi selaku personnel manager di Hotel Sahid Surabaya .

8. Bapak Agres TJ. selaku Duty Manager di bagian Food and Beverage hotel Sahid Surabaya.
9. Bapak I Ketut Asthama selaku Supervisor Candi Bentar Coffee Shop di hotel Sahid Surabaya.
10. semua karyawan dan karyawan di Hotel Sahid Surabaya.
11. Teman-teman dan sahabatku tercinta Diploma III Usaha Perjalanan Wisata 2010 semoga sukses untuk kalian semua semoga sukses untuk kalian semua yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis sadar bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya, maka mengingat keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari segala kesalahan dan kekurangan. Karenanya permohonan maaf yang sebesar-besarnya atas ketidaksempurnaan dalam laporan ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya dengan penuh harapan, semoga penulisan laporan ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya. Besar harapan bagi penyusun agar laporan ini bisa memberikan pengetahuan dan informasi tentang dunia Pariwisata bagi kita semua.

Jember, 12 September 2013

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<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 Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Praktek KerjaNyata.....</b>	<b>4</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Pengertian Hotel .....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Klasifikasi Hotel .....	6
2.1.2 Jenis-jenis Hotel.....	10
2.1.3 Fasilitas Standar Kamar Tamu .....	12
<b>2.2 Departemen-departemen Yang Ada Pada Hotel .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Food and baverage departemen .....</b>	<b>14</b>
<b>2.4 Definisi Banquet .....</b>	<b>16</b>
2.4.1 Macam-macam Corak Banquet .....	17
2.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Banquet .....	18
2.4.3 Tugas Waiter/ss di Banquet .....	20
2.4.4 Peralatan dan Perlengkapan Yang Digunakan Dalam Banquet.....	21

<b>BAB 3 GAMBARAN UMUM HOTEL .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1 Sejarah Hotel Sahid Surabaya.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Visi Dan Misi Hotel Sahid Surabaya.....</b>	<b>25</b>
3.2.1 Visi Hotel Sahid Surabaya.....	25
3.2.2 Misi Hotel Sahid Surabaya.....	25
<b>3.3 Departemen-Departemen Yang Ada Pada Hotel Sahid Surabaya.....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Organisasi Perusahaan Hotel Sahid Surabaya.....</b>	<b>29</b>
3.4.1 Sistem Pembagian Kerja.....	29
3.4.2 Klasifikasi Hotel Sahid Surabaya.....	29
3.4.3 Struktur Organisasi Food And Beverage Hotel Sahid Surabaya.....	31
3.4.4 Struktur Organisasi Hotel Sahid Surabaya.....	32
<b>3.5 Fasilitas Yang Ada Pada Hotel Sahid Surabaya.....</b>	<b>33</b>
3.5.1 Fasilitas Utama.....	33
3.5.2 Fasilitas Penunjang.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>36</b>
<b>4.2 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>36</b>
<b>4.3 Hasil Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>39</b>
<b>4.4 Departemen Food and Beverage pada Hotel Sahid Surabaya .....</b>	<b>41</b>
4.4.1 Candi Bentar <i>Coffee Shop</i> pada Hotel Sahid Surabaya.....	41
4.4.2 Hubungan Kerja <i>Coffee Shop</i> dengan Departemen yang lain pada Hotel Sahid Surabaya.....	42
4.4.3 Pelayanan di <i>Coffee Shop</i> Pada Hotel Sahid Surabaya.....	43
<b>4.5 Peran Pelayanan <i>Banquet</i> Pada Hotel Sahid Surabaya.....</b>	<b>45</b>

4.5.1 Pelaksanaan <i>Banquet</i> di Hotel Sahid Surabaya.....	47
4.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Banquet</i> di Hotel Sahid Surabaya.....	49
4.5.3Jadwal kerja <i>Banquet</i> / Pembagian jam kerja <i>Banquet</i> di Hotel Sahid.....	49
4.5.4 Hubungan <i>Banquet</i> dengan departement lain di Hotel Sahid Surabaya .....	50
<b>4.6 Standart Operational Prosedure <i>Banquet</i> di Hotel Sahid Surabaya.....</b>	<b>51</b>
4.6.1Penataan Ruangan dan Pengaturan Meja <i>Banquet</i> di Hotel Sahid Surabaya.....	52
4.6.2 Peralatan dan Perlengkapan yang digunakan dalam Pelaksanaan <i>Banquet Service</i> di Hotel Sahid Surabaya.....	53
4.6.3Prosedur Penataan Meja pada banquet di Hotel Sahid Surabaya .....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>57</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

**Gambar Hotel Sahid Surabaya**

**Gambar Lobby Hotel Sahid Surabaya**

**Gambar Bekisar Bar Hotel Sahid Surabaya**

**Gambar Coffee Shop Hotel Sahid Surabaya**

**Gambar Function Room**

a) **Bromo Room**

b) **Lawu**

c) **Semeru**

d) **Raung**

e) **Wilis**

f) **Kawi**

**Gambar *Main Kitchen* Hotel Sahid Surabaya**

**Gambar Tempat Karaoke Candi Bentar Coffee Shop**

**Surat permohonan tempat magang**

**Surat balasan dari Hotel Sahid Surabaya**

**Surat tugas magang**

**Daftar menu makanan Hotel Sahid Surabaya**

**Daftar menu minuman Hotel Sahid Surabaya**

**Daftar *bill banquet***

**Daftar *event orderbanquet***

**Daftar *event orderkitchen***

**Daftar menu banquet tahun 2011**

**Daftar pengunjung Hotel Sahid Surabaya**

**Daftar paket Hotel Sahid Surabaya**

**Daftar meal coupon *Coffee Shop***