

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian *Banquet*

Ada beberapa macam pengertian *Banquet* antra lain:

1. Berdasarkan kamus pariwisata dan perhotelan, Pengertian *Banquet* adalah suatu resepsi mewah yang diadakan di ruangan khusus dari hotel, dengan menyediakan makanan mewah dan juga fasilitas lainnya.
2. Menurut Putra (1998), *Banquet* merupakan *outlet Food and Beverage Departement* yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel.
3. Menurut R Sukardi, *Banquet* adalah pelayanan khusus suatu jaminan atau acara dimana pelayanan tersebut berbeda atau terpisah dengan pelayanan yang ada di *restaurant, coffee shop, atau grill room*.

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.

Sejarah *Banquet* dilatarbelakangi oleh kodrat manusia yang saling berinteraksi yang pada masa dahulu kaum perancis, keluarga maupun kerabat kaisar, sering kali menyelenggarakan acara berkumpul sambil makan enak diantara kelompoknya masing-masing. Mereka mengundang para relasinya untuk berkumpul bersama-sama dengan makanan yang tersedia.

Banquet merupakan sarana yang tidak jauh berbeda dengan restoran baik perlengkapan, peralatan serta tata saji yang disuguhkan, hanya saja *Banquet* tidak menyediakan sajian secara permanen seperti restoran, melainkan diselenggarakan setelah adanya pihak pemesanan yang akan menyelenggarakan berbagai bentuk jaminan. Pelayanan pada *Banquet* dimulai sejak pelanggan memesan tempat hingga akhir acara, kesepakatan tersebut meliputi:

- Hari / tanggal dan jam pelaksanaan acara
- Jumlah peserta yang hadir
- Macam-macam acara yang diinginkan pelanggan.
- Tahapan penyelenggaraan acara
- Tata ruang
- Jenis pelayanan
- Fasilitas lain yang diinginkan
- Sistem pelayanan

Bentuk-bentuk jamuan yang diselenggarakan di hotel ditinjau dari beberapa sudut:

1 Berdasarkan Bentuk dan Sudut

a. Jamuan Formal (Jamuan tidak resmi)

Jamuan yang dalam pelaksanaannya tidak memiliki acara-acara yang bersifat protokoler, tetapi lebih dititik beratkan untuk meningkatkan hubungan kekeluargaan, peningkatan prestise, dan tujuan kehidupan sosialnya.

b. *Sit down dinner*

Jamuan ini menyediakan makanan lengkap serta minuman, untuk pesta yang eksklusif disediakan anggur untuk setiap jenis makanan. Tamu duduk di kursi menghadap meja makan dengan bentuk yang bermacam-macam. Pelayanan disesuaikan dengan menu dan tujuan jamuannya, seperti *American service*, *Russian service*, maupun *French service*.

c. *Buffet Party*

Jamuan ini tamu duduk di kursi dan menghadap meja makan, namun hidangan dipajangkan diatas meja buffet. Tamu akan mengambil sendiri makanan yang disukainya sedangkan minuman dihidangkan oleh pramusaji.

2.2 Uraian Penyelenggaraan *Banquet*

Penanganan dalam pelayanan *banquet* di mulai sejak pelanggan dan petugas *Banquet* pertama kali bertemu hingga pada akhir penyelenggaraan pesta, termasuk pula penyelesaian pembayaran. Proses tersebut dibagi atas beberapa tahap yaitu:

2.2.1 Sebelum Penyelenggaraan

1. Pada saat penawaran dan permintaan suatu event, pihak *Banquet* menawarkan berbagai produk pelayanan dengan berbagai fasilitas disertai rincian biayanya. Pihak pelanggan akan memilih produk yang ditawarkan oleh pihak *Banquet* sesuai dengan keinginannya.
2. Kedua belah pihak akan saling mengadakan pendekatan, dalam hal ini pihak diwakili oleh *Banquet sales dan representative* atau *Banquet manager*. Sedangkan pelanggan diwakili oleh tuan rumah atau panitia pelaksana. Pendekatan ini dilakukan untuk mencapai kesepakatan yang nantinya *technical meeting* sebelum acara berlangsung yang melibatkan berbagai pihak terkait baik dari pihak hotel sendiri maupun dari pihak pelanggan.
3. Menandatangani surat perjanjian setelah dicapai kesepakatan bersama, kedua belah pihak menandatangani surat perjanjian berisi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Memelihara kesepakatan dengan komunikasi, mulai dari saat penandatanganan perjanjian sampai dengan hari acara berlangsung, biasanya terbentang waktu yang cukup lama selama waktu tersebut, kedua belah pihak saling berkomunikasi beberapa kali ada penambahan atau pengurangan yang mungkin terjadi.

2.2.2 Saat Pelaksanaan Acara

Tahap ini merupakan saat yang dinantikan oleh pelanggan atas dasar kesepakatan yang telah dibuat bersama. Pelaksanaan ini bukannya tanpa kendala, misalnya jika ada perubahan yang mungkin timbul dari pihak pelanggan. Jika perubahan tersebut sifatnya tidak prinsipal mungkin tidak menjadi masalah, akan tetapi jika terjadi sebaliknya maka akan menjadi masalah yang mengganggu. Karena itu perjanjian sebagai dasar kesepakatan bisa dijadikan pedoman dalam setiap penyelesaian masalah yang mungkin terjadi. Urutan tahapan ini adalah sebagai berikut:

- a. *Preperation* (Persiapan menjelang pelaksanaan)
- b. *service* (pada saat acara berlangsung)
- c. *Clear up* (begitu acara selesai segera dibersihkan dan dirapikan kembali seperti semula)

2.2.3 Tahapan Setelah Selesai Acara

Setelah acara selesai, sejumlah rekening harus diselesaikan oleh pihak pelanggan, penyelesaiannya dapat dalam bentuk pembayaran kantor, transfer bank, dan *credit card*. Tahap ini merupakan saat yang tepat bagi *Banquet* untuk menerima segala keluhan dan masukan dari pihak pelanggan untuk menerima

segala keluhan dan masukan dari pihak pelanggan untuk perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan produk. Ini juga merupakan kesempatan yang baik untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan terpilihnya tempat penyelenggaraan sekaligus mengingatkan pelanggan.

2.3 Organisasi *Banquet*

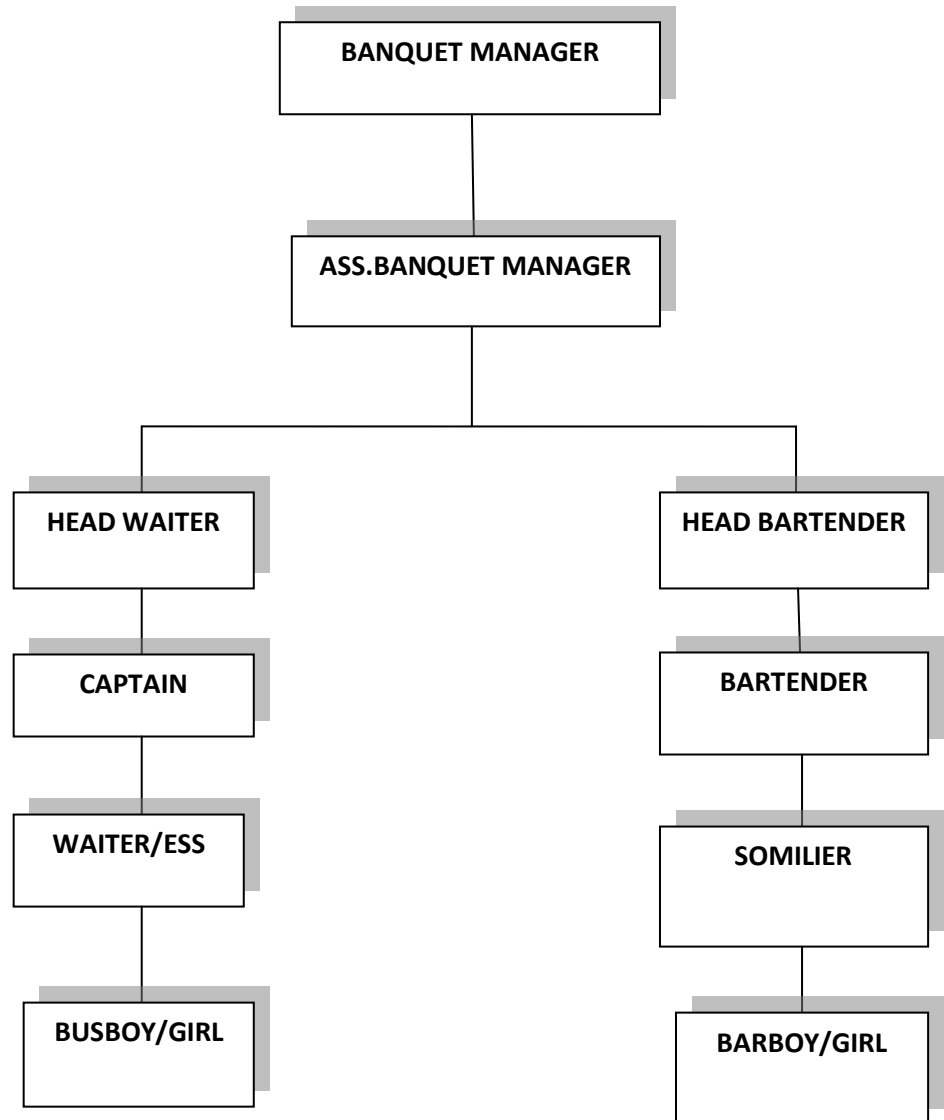
Organisasi *Banquet* memiliki sistem operasional yang diberikan kepada orang-orang yang menghadiri jamuan-jamuan atau pesta-pesta. *Banquet* dipimpin oleh seorang *Banquet Manager*, dibantu oleh seorang wakil yang disebut *Assistant Banquet Manager* di bawahnya terdapat dua posisi jabatan yaitu penanganan makanan dan minuman.

Untuk penanganan makanan dipimpin oleh seorang *Head Waiter*, yang bertugas memimpin pelayanan *Banquet* secara langsung, kemudian dibawahnya ada *captain* yang bertugas melaksanakan instruksi dari *Head Waiter* dan bertanggung jawab atas kelancaran operasi pada area pelayanan yang dipimpin. *Captain* membawahi beberapa *waiter/ess* yang bertugas melaksanakan pelayanan langsung kepada tamu.

Dalam penenganan minuman dipimpin oleh seorang *head bartender* yang bertugas mengawasi secara langsung kegiatan bar, dalam hal pengolahan penyajian dan kelengkapan stock minuman. *Head bartender* membawahi bartender yang tugas utamanya adalah mengolah minuman, sedangkan untuk penyajiannya dilakukan oleh *waiter/ess*. Dibawah posisi bartender terdapat someliar yang bertugas khusus menyajikan anggur dan setelah itu *barboy/girl* yang membantu pelayanan seperti *clear up* gelas, botol minuman, dan lain-lain.

Berikut ini sketsa dari organisasi pada hotel berklasifikasi bintang Empat (****) dan Lima (*****)

SKEMA ORGANISASI HOTEL BERKLASIFIKASI BINTANG 4(**)
DAN 5(*****)**



2.4 Tugas dan Tanggung Jawab *Banquet*

Dalam organisasi *Banquet* dalam melaksanakan segala tugas dan kegiatan operasionalnya dipimpin oleh seorang *Banquet Manager* yang membawahi *Assistant manager, Secretary, Banquet Head Waiter, Banquet Bush Boy.*

Berikut ini dijelaskan tugas kerja serta tanggung jawab dari masing-masing jabatan, yakni:

a. *Banquet Manager:*

1. Bertanggung jawab atas *banquet section* yang dipimpinnya.
2. Mengkoordinir seluruh staff yang berada di bawahnya serta memberikan pembinaan secara rutin agar pelayanan di *banquet* selalu memuaskan tamu.
3. Harus selalu erat hubungannya dengan *F & B Manager, Public Relation manager, Sales Manager, Restaurant manager, Chief Engineering, Sous Chef, F&B Manager, Chief Security dan Executive Housekeeper.*
4. Melaksanakan tugas-tugas administrasi.
5. Memeriksa kesiapan tugas dan seluruh bawahannya.
6. Harus memperhatikan dan mendengarkan keluhan-keluhan tamu serta menyelesaikan masalah yang harus dipecahkan.
7. Mengawasi operasional *banquet* sampai selesai.

b. *Assistant Manager*

Pada dasarnya tugas dan tanggung jawab dari *Banquet Manager* dalam menangani tugasnya sehari-hari juga memikul tanggung jawab dari *Banquet*

Manager apabila berhalangan datang. Memberikan *briefing* serta pengawasan selama berlangsungnya acara.

c. *Secretary*

1. Membantu tugas-tugas *Banquet* manager dalam menengani pemasukan dan pembalasan surat.
2. Membuat laporan-laporan yang masuk, baik dari hasil rapat maupun laporan yang berasal dari pihak luar, termasuk pengaduan-pengaduan dan saran-saran dari tamu yang ada.
3. Selain itu bertugas sebagai perantara sebelum bertemu dengan *Banquet* Manager, terutama yang menggunakan telepon.

d. *Banquet Supervisor*:

1. Mengkoordinir segala kegiatan, mulai dari menyiapkan kebutuhan Acara sampai pelayanan kepada tamu.
2. Selain itu bekerja sama dengan bagian *kitchen*, *bar*, ataupun bagian-bagian lain demi terciptanya suasana kerja yang baik.
3. Menangani segala keluhan dari tamu atau permintaan yang dibutuhkan tamu, juga mengecek segala peralatan yang ada.
4. Membantu *Banquet* Manager jika mengalami kesulitan.
5. Bertanggung jawab kepada *Banquet Manager* atas segala kegiatan yang ada di *Banquet* serta mengawasi cara kerja semua bawahannya selama *function* berlangsung.

e. *Banquet Captain*

1. Bertanggung jawab mengenai keadaan yang terjadi pada operasional *banquet*.
2. Mengkoordinir para *waiter*.
3. Membuat *time schedule* juga pembagian tugas sesuai jabatan masing-masing.
4. Menggambarkan suasana ruangan, meja, kursi, meja *buffet*, mini garden, juga mengontrol dekorasi.
5. Mengontrol semua persiapan sebelum acara dimulai.
6. Memimpin *briefing* sebelum acara dimulai.
7. Menyambut tamu yang akan datang sebelum menyerahkan lebih lanjut kepada *waiter*.
8. Membuat laporan harian.
9. Melaporkan hasil kegiatan kepada *supervisor dan banquet manager* tentang hal-hal yang dianggap pincang di dalam operasional kerja.

f. *Banquet Waiter*

1. Melaksanakan tugas yang telah diinstruksikan oleh *banquet captain*.
2. Bertanggung jawab terhadap area yang merupakan bagian tugasnya, misalnya kebersihan dan kerapian.
3. Memeriksa semua kelengkapan peralatan yang dibutuhkan untuk keperluan *event* nantinya, mulai dari *table cloth, napkin*, peralatan makan dan minum dan lain-lain.

4. Mengatur ruangan kembali dengan sempurna setelah tamu meninggalkan ruangan.

g. *Banquet Head Waiter*

1. Bertanggung jawab mengenai keadaan yang terjadi pada operation *banquet*.
2. Mengkoordinir para waiter dan *daily worker*
3. Membuat "*Time Schedule*" juga pembagian tugas sesuai dengan jabatan masing-masing.
4. Menggambarkan susunan meja kursi, meja buffet, mini garden juga mengontrol dekorasi ruangan serta menyiapkan kartu menu dan nama-nama untuk dipasang di meja.
5. Mengontrol semua persipan sebelum peralatan tersebut dipasang di meja.
6. Memimpin *briefing* rutin sebelum acara dimulai
7. Membuat serta mengajukan anggaran untuk menambah sarana penunjang atau peralatan-peralatan yang diganti.

h. *Banquet Bush boy*

Untuk tugas-tugas *Bush boy* umumnya adalah membantu dari pada tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh *waiter*, karena itu *waiter* harus selalu membimbing dan mengarahkan serta memberi contoh yang baik, juga sabar dan teliti terhadap *bush boy*. Demikian diharapkan kelak kemudian hari, merekapun dapat memberikan teladan yang baik pada karyawan dan *bush boy* yang baru, juga mungkin sebagai modal utama apabila menjadi atasan.