

PERANAN *BANQUET EVENT ORDER* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TAMU PADA *BANQUET SECTION* DI JOGJAKARTA PLAZA HOTEL

Eri Mulyono¹, Ani Wijayanti² dan Yulianto³

AKPAR BSI Yogyakarta

Jl. Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman Yogyakarta

¹eriyono@yahoo.com

²yulianto.ylt@bsi.ac.id

ABSTRACT

Now hotels in Yogyakarta occupancy is not just for recreation guests only, guests who attended the meeting were also joined staying at the hotel who hold such meeting and in charge of the event is a banquet, and the author will discuss about the banquet section in Jogjakarta Plaza Hotel is located in road Affandi-Gejayan, Complex Colombo, Sleman, Yogyakarta.

Banquet section can be regarded as part of the service to people who hold meetings or other events in hotel with manual or guidelines B.E.O (Banquet Event Order), in addition to the duties and responsibilities of banquet staff and the equipment used is important to note because can support the performance of the employees.

B.E.O (Banquet Event Order) indirectly represents the work order from the marketing to the banquet section and important for all departament.

Keywords : The Role of Banquet Event Order, Banquet Section

I. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perhotelan tidak terlepas dari tumbuh dan berkembangnya kegiatan industri kepariwisataan. Menurut definisinya pariwisata adalah segala sesuatu atau aktifitas manusia untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain yang sedang melakukan perjalanan disamping untuk memenuhi kebutuhan dirinya. Sedangkan industri pariwisata adalah merupakan badan usaha yang berwujud seperti biro perjalanan wisata, perusahaan akomodasi dan lain-lain. Selain itu, wisatawan adalah seseorang yang melakukan suatu perjalanan dari suatu daerah ke daerah lainnya dengan tujuan kesenangan atau kenikmatannya saja.

Sebagai salah satu unsur pelaku pariwisata ataupun sebagai warga negara, tentu banyak yang bisa kita lakukan untuk membantu mendongkrak pariwisata, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah bagaimana setiap unsur ataupun komponen usaha, khususnya bidang pariwisata dapat bekerja sebaik mungkin sesuai dengan kemampuan dan peran masing-masing. Salah satu komponen yang harus ikut berperan aktif adalah usaha bisnis akomodasi yaitu hotel. Keberadaan hotel sebagai salah satu sarana bagi para wisatawan dalam melakukan perjalanan, merupakan faktor pokok yang fungsinya dapat mempengaruhi aktifitas usaha kepariwisataan secara menyeluruh. Usaha kepariwisataan antara lain bertumpu pada bidang akomodasi sebagai usaha pelayanan. Sehubungan dengan itu, maka

hotel merupakan salah satu komponen penting dalam kegiatan usaha kepariwisataan yang aktifitasnya menyediakan jasa akomodasi berupa sarana penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum. (Arief, 2005:11)

Dewasa ini kecenderungan hotel okupansinya tidak hanya untuk tamu yang berekreasi saja, tamu yang menginap di hotel-hotel yang ada di Yogyakarta kebanyakan menginap dalam rangka menghadiri *meeting*, seminar, konferensi dan sebagainya. Ini disebabkan karena banyaknya perusahaan-perusahaan besar, baik tingkat lokal maupun nasional yang menyelenggarakan konferensi di hotel-hotel yang berada di Yogyakarta. Dan yang menangani semua hal yang berkaitan dengan semua itu adalah *banquet section*.

Banquet section merupakan salah satu bagian dari sebuah hotel yang bernaung di bawah *Food and Beverage Department* yang menangani berbagai hal yang berkaitan dengan bisnis konferensi seperti penataan ruang *meeting*, penataan *standart equipment meeting* dan lain sebagainya. Jadi dapat dikatakan *banquet section* yang melakukan *service* atau pelayanan kepada orang-orang yang mengadakan *meeting* di sebuah hotel. *Banquet section* tidak terbatas pada penyusunan ruangan *meeting* tetapi juga

menset-up ruangan untuk acara-acara lain seperti ulang tahun, *wedding*, *lunch*, *dinner*, wisuda, *table manner course* dan lain sebagainya. Banquet section di Jogjakarta Plaza Hotel mengalami berbagai rintangan atau kendala kendala yang tentunya dalam service kurang maksimal. Oleh karena itu Jogjakarta Plaza Hotel agar dapat mengetahui acara hari, besok atau lusa, banquet memerlukan *Banquet Event Order* (B.E.O) yang merupakan panduan kerja bagi *banquet section*. Mengingat betapa pentingnya *form Banquet Event Order* (B.E.O) bagi *banquet section*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Hotel

Hotel menurut SK Menparpostel No.KM.34/HK.103/MPPT-87 adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam Keputusan Pemerintah. (Arief, 2005:11)

2.2. Pengertian *Food and Beverage*

Food and Beverage Department adalah bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran atau *coffee-shop*, *banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya. (Arief, 2005:113)

2.3. Pengertian *Banquet*

Berdasarkan kamus pariwisata dan perhotelan, *Banquet* adalah suatu resepsi mewah yang diadakan di ruangan khusus dari hotel, dengan menyediakan makanan mewah dan juga fasilitas lainnya, seperti yang tercantum dalam (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17347/3/Chapter%20II.pdf>).

Banqueting yaitu yang berhubungan dengan ruangan yang disewakan untuk pesta, rapat, seminar, konferensi, promosi pameran, dan *product launching*, serta penyewaan ruang pertemuan tersebut kebanyakan disertai dengan pemesanan makanan dan minuman. (Soenarno, 2006:41)

Banquet Event Order (B.E.O) adalah lembaran yang berisi tentang informasi yang menyangkut acara yang akan dilaksanakan dan digunakan setiap hari sebagai bahan acuan untuk menyiapkan acara dan didistribusikan pula kepada departemen-departemen yang terkait di dalam B.E.O tersebut.

2.4. *Banquet Equipment*

Pelaksanaan tugasnya *banquet section* menggunakan beberapa *equipment* sebagai

sarana pokok untuk membantu tugasnya. Pada umumnya peralatan yang digunakan di *banquet* terdiri dari :

1. *Linen* adalah semua peralatan di *restaurant* yang terbuat dari kain, baik yang digunakan untuk keperluan menutup meja makan maupun untuk keperluan yang lain. Contoh dari *linen*, antara lain *Trolley and Sideboard Cloths*, *Moulton* atau *under, cloth* atau *silencer*, *Table Cloth*, *Napkin*, *Skirting*, *Dust Towel*, *Glass Towel*, *Tray Cloths*, (Marsum, 2005 : 26-27)

2. *Chinaware* adalah semua peralatan *restaurant* yang terbuat dari keramik, porselen, dan tembikar. Contoh dari *chinaware*, antara lain : *B & B Plate*, *Dessert Plate*, *Dinner Plate*, *Soup Bowl*, *Casserol*, *Tea Cup dengan Saucer*, *Demitasse Cup dengan Saucer*, *Tea Pot*, *Coffee Pot*, *Compotte Small*, *Cereal Bowl*, *Boullion Cup dengan Saucer*.(Marsum, 2005:40-41)

3. *Silverware* merupakan peralatan-peralatan yang terbuat dari logam. Contoh dari *silverware*, antara lain : *Oyster Fork*, *Tea Spoon*, *Dessert Knife* atau *Dessert Fork*, *Fish Knife* atau *Fish Fork*, *Soup Spoon*, *Steak Knife*, *Dinner Knife* dan *Dinner Fork*, *Butter Spreader*, *Fruit Knife* atau *Fork*, *Ice Cream Spoon* dan *Dessert Spoon* atau *Dessert Fork*, *Serving Spoon* dan *Serving Fork*, *Punch Ladle*, *Demitasse Spoon*, *Soup Ladle*, *Ice tong*, *Cake Tong*, *Bread Basket*, *Water Pitcher*(Marsum,2005:38-40)

4. *Glassware* adalah peralatan yang terbuat dari gelas atau kristal atau kaca, contoh dari *glassware* (Marsum, 2005:33-35) :

Gelas-gelas yang tidak berkaki yaitu *Tumbler glass* 6 oz, *Tumbler glass* 8 oz, *Tumbler glass* 10 atau 12 oz, *Old Fashioned glass*, *Zombie glass*, *Long glass*.

Gelas-gelas yang berkaki yaitu *Liquer glass*, *Straight Whisky glass*, *Cocktail glass*, *Sour glass*, *Sherry glass*, *Pilsener glass*, *White Wine glass*, *Red Wine glass*, *Champagne glass*, *Water Goblet*, *Pupose glass*, *Brandy glass*.

Gelas-gelas yang lain yaitu *Parvait glass*, *Carafe*, *Decanter*, *Beer Mug*, *Milk Shake glass* (Marsum : 33-35)

2.5. Hubungan *Banquet Section* Dengan *Department* Lain

Dalam melaksanakan tugasnya *banquet section* berhubungan erat dengan *department* lain, seperti (Soekresno dan Pendit, 2002:106) :

Accounting bertugas mengurus pajak dan pembayaran yang harus dilunasi oleh konsumen yang akan mengadakan suatu acara (*event*) dan juga pembayaran gaji (*salary*) kepada *banquet staff*.

Housekeeping bertugas mengurus masalah kebersihan ruangan, *toilet*, menyiapkan linen yang akan dipakai dan menyiapkan rangkaian bunga yang akan digunakan dalam suatu acara *banquet*.

Engineering mengurus masalah tata lampu, *audio visual*, *air conditioner* dan akan segera memperbaiki jika ada kerusakan perlengkapan dan peralatan yang digunakan seperti meja dan kursi yang patah, lampu yang mati, dan lain-lain.

Kitchen bertugas membuat menu yang sudah ditetapkan pada waktu *reservasi* dengan panitia.

Steward bertugas menyiapkan peralatan *service* yang akan digunakan dalam *event banquet* seperti *glassware*, *chinaware*, dan *silverware* (*cutleries*).

Front Office membantu memberikan informasi dan menyediakan kamar-kamar untuk panitia maupun peserta yang mengadakan acara di *banquet*, khususnya pada acara-acara besar

seperti pernikahan, seminar, *gala dinner*, dan lain-lain.

Sales and Marketing membantu dalam hal penjualan produk-produk *banquet* dan juga membantu mempromosikan produk-produk tersebut guna meningkatkan pendapatan hotel.

III. PEMBAHASAN

Jogjakarta Plaza hotel telah manorehkan tinta emas dalam sejarah perkembangan industri pariwisata di Yogyakarta. Langkah itu dimulai ketika Jogjakarta Plaza Hotel dibuka secara resmi oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi, yang pada waktu itu dijabat oleh Bapak Joop Ave, pada tanggal 10 Juli 1995 dengan nama Radisson.

Jogjakarta Plaza Hotel adalah bagian dari jaringan hotel yang bernama “Prime Plaza” yang berpusat di Jakarta serta memiliki dan mengelola hotel di Indonesia yang berjumlah 7 hotel

Tabel 1. Daftar 7 Hotel Plaza di Indonesia

NO	NAMA	LOKASI	TAHUN BERDIRI
1	Jogjakarta Plaza Hotel	Yogyakarta	10 Juli 1995
2	Surabaya Plaza Hotel	Surabaya	15 Oktober 1993
3	Kota Bukit Indah Plaza Hotel	Purwakarta	1 September 1996
4	Sanur Paradise Plaza Hotel	Sanur, Bali	16 Maret 1996
5	Sanur Paradise Plaza Suites	Sanur, Bali	2 Desember 1996
6	Bali Dynasty Resort	Kuta, Bali	2 Maret 1991
7	Amadea Resort & Villas	Seminyak, Bali	25 Februari 2011

Jogjakarta Plaza Hotel dikembangkan dengan konsep perpaduan *resort* bisnis dan MICE (*meeting, incentive, convention, exhibition*). Hal ini diperuntukan dalam rangka mengakomodasi kompleksitas perkembangan-perkembangan kota Yogyakarta yang selain dikenal kota pelajar budaya juga mempunyai prospek cerah sebagai kota konvensi.

Jogjakarta Plaza Hotel yang terletak di jalan H. Afandi – Gejayan, Komplek Colombo, Sleman, Yogyakarta ini dibangun dengan arsitektur joglo khas jawa di atas tanah seluas 22.775 m persegi dengan luas bangunan 9.821 m persegi, berdiri dan nampak berpadu serasi dengan lingkungan sekitarnya yang merupakan area perumahan dan kampus.

Jogjakarta Plaza Hotel pada awal beroperasi memiliki 129 kamar, untuk mengakomodir

kebutuhan masyarakat, Jogjakarta Plaza Hotel mulai per 15 Februari 2007 secara bertahap menambah jumlah kamar, sehingga secara total menjadi 160 kamar pada bulan Oktober 2007. Dari 160 kamar, 157 adalah *Room to Sell*, sedangkan yang 3 kamar dipergunakan untuk kepentingan *internal*.

3.1. Fasilitas Jogjakarta Plaza Hotel

1. Kamar atau *Room*

Jogjakarta Plaza Hotel sebagai hotel berbintang empat mempunyai kamar yang berjumlah 160 kamar dengan 120 kamar *deluxe* atau *standart*, 27 *executive deluxe* dan 10 kamar *suites*. Kamar *suites* terdiri dari 4 tipe antara lain : *Presidential Suites, Executive Parlour Suites, Parlour Suite, Executive Suites*

Tabel 2. Perbedaan fasilitas kamar-kamar

<i>Deluxe</i>	<i>Executive</i>	<i>Parlour</i>	<i>Presidential</i>
<i>King bed / Twin bed</i>	<i>King bed</i> + kamar tamu	<i>King bed</i> + kamar tamu + <i>mini kitchen</i>	<i>King bed</i> + kamar tamu + <i>mini kitchen</i> + meja kursi makan
1 kamar mandi	1 kamar mandi	2 kamar mandi	2 kamar mandi

Dari kamar-kamar tersebut, kamar *deluxe* atau *standart* mempunyai 4 pilihan pandangan diantaranya jalan raya (*street*), kolam renang (*pool*), taman, dan air mancur (*water fountain*). Sedangkan untuk *suites* seluruhnya *pool view*.

2. Ruang *Meeting* beserta ukurannya

Ruang *Ballroom* berukuran 24 m x 11 m dapat dibagi menjadi tiga bagian dengan masing-masing ukuran yang sama yaitu 8 m x 11 m dan masing-masing ruang bernama *Andrawina*, *Langenhardjo*, dan *Langendrio*. Selain *Ballroom* terdapat juga ruang *meeting* lain, yaitu *Executive Meeting Room (EMC)*.

Restaurant

Srikaton Restaurant dengan suasana yang formal elagan, seluas 220 m² yang dapat menampung 100 tamu untuk perjamuan makan. *Restaurant* yang menyediakan menu-menu pilihan ini terbagi dalam tiga *section* yaitu *section A* bagian selatan, *section B* bagian utara barat dan *section C* bagian utara timur.

Colombo Pool Terrace merupakan *restaurant* dengan suasana *casual*, berhadapan dengan kolam renang di alam terbuka sehingga memungkinkan pengunjung dapat *relax* sambil menikmati suasana alam tropis. *Restaurant* dengan luas 50 m² ini dapat menampung sampai dengan 30 orang tamu.

Lobby Lounge merupakan ruang tunggu dan tempat duduk santai sambil menikmati teh hangat atau pun kopi.

Taman Rekreasi Langensuko

Dengan luas taman 3.000 m² dilengkapi fasilitas tenis, *jogging track*, sepeda, dan ditunjang keasrian taman maka Langensuko cocok bagi tamu dan keluarga untuk bersantai dan berjalan-jalan sambil menikmati pemandangan disekitar.

Health Club & SPA

Merupakan pusat kebugaran dengan sarana yang lengkap meliputi *pool*, *gym*, *cardio fitness theater*, *whirlpool*, *sauna*, aneka macam *massage* dan aroma terapi. Di sini juga dibuka kelas-kelas senam dan dansa bagi yang berminat mengikuti.

Office Tour

Jogjakarta Plaza Hotel mempunyai 8 *department* dalam pembagian tugas sehari-harinya yang membantu berjalannya suatu bisnis hotel. *Department-department* tersebut : *Administrasi & General, Engineering, Food and Beverage, Front Office, Housekeeping, Human Resources, Health Club & SPA, Sales and Marketing*.

Secara keseluruhan Jogjakarta Plaza Hotel menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya diantaranya, bangunan dan kamar bergaya arsitektur jawa, program-program rekreasi, *theatre* dan *gymnasium*, *wif*, *laundry*, kolam renang (*outdoor*) dengan dilengkapi taman tropis, lapangan tenis dengan dilengkapi penerangan pada waktu malam, 24 jam *bussines centre* (*internet, fax*, mesin fotokopi), saluran televisi Internasional, *shopping Arcade* atau pusat oleh-oleh, area parkir motor, mobil dan bus, sarana antaran dan jemputan ke malioboro, lapangan basket.

3.2. Peranan *Banquet Event Order* pada *Banquet Section*

Peranan dari *banquet event order* bagi *banquet section* adalah :

Secara tidak langsung merupakan surat perintah kerja dari *marketing* kepada *banquet section*.

Sebagai panduan atau pedoman kerja bagi *banquet section*.

Berisikan informasi tentang *event* hari ini, besok, dan lusa.

Sebagai panduan dalam menyusun jadwal jika ada *event* dengan jumlah orang yang banyak.

Mengetahui jumlah orang, jenis tata ruang dan ruangan yang akan dipakai.

Mengetahui nama *event*, penyelenggara, dan *contact person* panitia.

Panduan dalam pembuatan *event sign board*.

Job Description Banquet Staff

Food & Beverage Manager bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional diseluruh *outlet-outlet food & beverage* yang ada di hotel seperti *restaurant, bar, kitchen*, dan *banquet*. Pendapatan terbesar di hotel pada umumnya diperoleh dari *food and beverage department* sehingga *food & beverage manager* memiliki tanggung jawab yang besar dalam kelancaran usaha sebuah hotel.

Food & Beverage Secretary bertugas menerima surat yang masuk, mengarsip dan membalas surat, mencatat pembukuan dan mengecek *B.E.O (Banquet Event Order)*, membuat data dan menyimpan surat-surat penting.

Banquet Coordinator bertanggung jawab atas semua tingkatan pelayanan, termasuk keadaan dari seluruh ruangan *banquet*, persyaratan serta tempat duduk bagi para tamu, menerima informasi-informasi spesial yang perlu dilaksanakan dan diinstruksikan baik dari *Chef* maupun *F&B Manager*, menerima pembukuan atau pemesanan

tempat pada *special event*, *special party*, tamu-tamu penting atau VIP dan sebagainya, mengatur para *captain* dan *waiter* serta *casual waiter* pada tempat masing-masing, menerima saran-saran atau ide-ide yang baik dari bawahan demi kemajuan operasional, serta meneruskannya pada *F&B Manager* secepatnya, mengadakan pengecekan *table lay-out* secara keseluruhan apakah sudah lengkap, rapi dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan perusahaan.

Banquet Sales Representatives bertugas memberikan laporan pemesanan ruangan yang sesuai dengan perjanjian pada waktu pemesanan melalui *contact person*. reservasi tersebut memberikan kesempatan pada *sales representatives* untuk mempelajari dan mengingat nama-nama tamu karena tamu akan merasa diistimewakan bila namanya dikenal oleh *staff* hotel, budi bahasa atau kesopanan merupakan tuntutan yang penting karena *banquet sales representatives* berhadapan langsung dengan panitia penyelenggara *event*, *banquet sales representatives* adalah orang yang pertama yang menjadi kunci laku atau tidaknya ruangan *banquet*.

Banquet Captain, mengontrol kehadiran *staff*-nya setiap hari, membuat *schedule*, serta menginstruksikan kerja lembur apabila diperlukan, mengadakan *briefing* bagi para *staff*-nya sebelum memulai pekerjaan.

Banquet Wait Person bertugas melaksanakan tugas yang telah diinstruksikan *banquet captain* yang telah disesuaikan dengan *banquet event order*, memberikan bimbingan dan arahan kepada anak *training*, mengecek semua peralatan yang akan digunakan, mempersiapkan *set-up buffet* untuk meletakkan *snack coffee break*.

Casual Waiter bertugas mengambil kunci semua ruangan *banquet* dan *meeting room* serta bertugas membuka seluruh ruangan *banquet* dan ruangan *meeting* sebelum acara dimulai, bertugas mengantarkan barang-barang kotor (*chinaware*, *glassware* dan *silverware*) ke *steward* dan mengambil barang yang bersih untuk segera *dipolish* dan dimasukkan ke *pantry*, menyekerting semua meja *buffet* yang akan digunakan dan menata semua kelengkapan di atasnya.

Banquet Trainee, bertugas membantu dari tugas-tugas *wait person* dan *casual waiter*, bila dalam melaksanakan tugas ada hal-hal yang belum diketahui harus ditanyakan kepada *senior*-nya baik itu kepada *captain*, *wait person* ataupun *casual*, membuat laporan kepada kampusnya mengenai semua

hal yang didapat atau dipelajari selama *training*.

3.3. Peralatan *Banquet Section*

Peralatan yang digunakan pada *banquet section* di Jogjakarta Plaza Hotel antara lain

Meja dengan berbagai bentuk seperti long table, rectangular, square, half moon, round table, round table medium, VIP table, quarter table, OHP table

Kursi terdiri VIP chairs, lokal chairs, import chairs

Audio Visual yaitu sound system, microphone, slide proyektor, TV, Screen, TOA

Dan podium, stage atau panggung, flip chart, trolley, glass ware

China ware terdiri show plate, cream pitcher, tea cup & saucer, cereal bowl, dinner plate, vas bunga, dessert plate, B & B plate, soup cup & saucer, sugar dish, ashtray, salt & pepper shaker

Silver ware terdiri dinner knife, fork and spoon, dessert knife, fork and spoon, soup spoon, serving spoon and serving fork, serving dish dan sterno, tea spoon, ice cream spoon, oyster fork, ice tongs, butter spreader, soup ladle, cake tongs

Linen seperti napkin, arm towel (service napkin), table cloth, moulton, skirting, batik, saten, velvet

IV. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian di Jogjakarta Plaza Hotel mengenai peranan dari *Banquet Event Order (B.E.O)* pada *Banquet Section* di Jogjakarta Plaza Hotel, dapat menarik kesimpulan bahwa *Banquet Event Order (B.E.O)* sangat penting bagi setiap departemen terutama *banquet* karena tanpa ada *B.E.O* semua karyawan tidak tahu jika hari tersebut ada *event* dan *banquet* pun juga tidak men *set-up* ruangan yang telah dipesan atau yang akan digunakan, masing-masing *staff* mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing sesuai dengan jabatan masing-masing dan Peralatan-peralatan *banquet section* di Jogjakarta Plaza Hotel sudah cukup lengkap dan cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abdul Rachman. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Marsum W.A. 2005. Restoran Dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi Offset

Soekresno, dan Pendit, I.N.R. 2002. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: Gramedia.

Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17347/3/Chapter%20II.pdf> (diakses tanggal 27 Mei 2013, 19:28).