

Analisis Peran Staff Banquet untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Operasional Banquet

Jefangli Farlitisyo Sedu*¹, Fonny Sangari², Arthur Lumataw³

Jurusan Pariwisata Program Studi (D IV) Perhotelan, Politeknik Negeri Manado ^{1,2,3}

Email : jefanglisedu61@gmail.com

Diterima: 05-09-2025 | Disetujui: 16-09-2025 | Diterbitkan: 18-09-2025

ABSTRACT

Obstacles in banquet services Based on the results of the study and observation of equipment data and interviews with guests at The Sentra Manado Hotel. Several obstacles were found in the service of banquet staff. Some problems that generally The role of banquet staff is crucial in improving the quality of service in banquet operations in the hospitality industry. Banquet staff are responsible for planning, preparing, and implementing events, such as weddings, conferences, and business meetings. Good service quality refers to punctuality, expertise in serving food and beverages, and the ability to handle guest needs professionally. This study aims to analyze the strategic role of banquet staff in improving guest satisfaction through excellent service. The results of the study found several arise are additional numbers/guests (cover), technical problems such as equipment damage, extra services that are not as expected, overtime due to lack of staff and noise due to lack of cooperation and readiness in carrying out events. The conclusion of this study is that the quality of banquet staff service at The Sentra Manado Hotel can meet guest needs and make guests feel very satisfied. Suggestions for improving the quality of banquet staff service at The Sentra Manado Hotel, there are several steps that can be taken. First of all, it is important to improve technical aspects such as equipment maintenance so that presentations run more smoothly. In addition, hotels should also improve communication with guests before the event is held to avoid discrepancies between expectations and reality.

Kata kunci: Service Quality; Guest and Hotel; Complaints

ABSTRAK

Peran staf banquet sangat krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam operasional banquet di industri perhotelan. Staf banquet bertanggung jawab dalam merencanakan, mempersiapkan, dan melaksanakan acara, seperti pernikahan, konferensi, dan pertemuan bisnis. Kualitas pelayanan yang baik mencakup ketepatan waktu, keahlian dalam penyajian makanan dan minuman, serta kemampuan dalam menagani kebutuhan tamu secara profesional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran strategis staf banquet dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan prima. Hasil penelitian ditemukan ada beberapa kendala dalam pelayanan banquet Berdasarkan hasil penelitian dan observasi data perlengkapan dan wawancara dengan tamu di Hotel The Sentra Manado. Di temukan beberapa kendala dalam pelayanan staf banquet. Beberapa masalah yang umumnya timbul adalah tambahan jumlah/tamu (cover), masalah teknis seperti kerusakan peralatan, extra service yang tidak sesuai harapan, over time karena kurangnya staf dan kebisingan karena kurangnya kerjasama dan kesiapan dalam melakukan event. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan staf banquet di Hotel The Sentra Manado dapat memenuhi kebutuhan tamu dan membuat tamu merasa sangat puas. Saran untuk

meningkatkan kualitas pelayanan staf banquet di Hotel The Sentra Manado, ada beberapa langkah yang dapat diambil. Pertama-tama, penting untuk memperbaiki aspek-aspek teknis seperti pemeliharaan peralatan agar presentasi menjadi lebih lancar. Selain itu, Hotel juga sebaiknya meningkatkan komunikasi dengan tamu sebelum acara di laksanakan untuk menghindari ketidaksesuaian antara harapan dan realita.

Keywords: Kualitas Pelayanan; Keluhan Tamu dan Hotel

PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia dalam era ini telah mengalami perubahan yang cukup signifikan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi dan media. Objek wisata yang sebelumnya sederhana kini dapat menjadi daya tarik utama yang mampu mengundang minat wisatawan untuk berkunjung. Salah satu wujud nyata dukungan pemerintah dalam pengembangan pariwisata adalah dengan mendorong pertumbuhan industri pelayanan jasa, salah satunya sektor perhotelan.

Dunia perhotelan sendiri dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat. Jika dahulu hotel hanya dikenal sebagai tempat singgah sementara atau sekadar tempat beristirahat, kini hotel bertransformasi menjadi penyedia berbagai kebutuhan, mulai dari layanan akomodasi, makanan dan minuman, hingga penyediaan fasilitas rapat bagi para pebisnis. Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi tolok ukur kepuasan tamu, termasuk dalam operasional banquet. Banquet operasional memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan perhotelan, seperti mempersiapkan acara, mengatur tata letak ruangan sesuai permintaan tamu, serta melayani tamu dalam jumlah besar dengan tetap mengacu pada standar pelayanan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih sering dijumpai berbagai kendala, seperti keterlambatan dalam menyiapkan ruangan, kurangnya koordinasi antar staf, respon yang lambat terhadap permintaan tamu karena keterbatasan jumlah staf, serta kurangnya ketelitian dalam menjalankan tugas. Hambatan lain juga dapat muncul ketika terjadi perubahan jumlah tamu atau kedatangan tamu tambahan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Hal-hal tersebut dapat memicu ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan, bahkan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap hotel.

Kondisi ini mendorong pentingnya analisis terhadap peran staf banquet dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di The Sentra Hotel Manado. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis sejauh mana peran staf banquet dapat memengaruhi kualitas pelayanan dalam operasional hotel. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis berupa penambahan wawasan dan pemahaman mengenai teori pelayanan dalam dunia perhotelan, serta manfaat praktis berupa masukan bagi Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Pariwisata sebagai referensi dalam pengembangan keilmuan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pihak hotel mengenai pentingnya peran staf banquet dalam menyusun strategi peningkatan standar pelayanan operasional, sehingga dapat mendukung kepuasan tamu dan menjaga kepercayaan konsumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Banquet

Banquet adalah bagian dari operasional layanan hotel yang bertugas menangani penyelenggaraan berbagai acara khusus seperti seminar, rapat, pesta pernikahan, gala dinner, hingga acara perusahaan. Layanan *banquet* biasanya ditujukan untuk kelompok besar dengan perencanaan yang matang, baik dari segi makanan dan minuman, penataan ruangan, pelayanan tamu, hingga koordinasi antardepartemen hotel. Menurut Kusmayadi (2000), banquet merupakan bagian dari divisi Food and Beverage Service (FBS) yang secara khusus menangani kegiatan jamuan makan dan minum dalam bentuk acara tertentu yang direncanakan dengan jumlah tamu yang cukup besar. Karakteristik utama dari layanan banquet meliputi: Pelayanan makanan dan minuman dalam bentuk buffet, set menu, atau coffee break; Pelaksanaan berdasarkan pemesanan sebelumnya, Jumlah tamu yang sudah ditentukan. Adanya standar

waktu dan tempat pelaksanaan; Koordinasi yang melibatkan banyak pihak (banquet manager, kitchen, stewarding, dan service staff). Dengan kata lain, peran banquet sangat strategis dalam membentuk citra hotel dan kepuasan tamu, khususnya dalam hal profesionalisme dan kualitas pelayanan acara. (Kusmayadi, 2000; Towoliu, dkk 2017; Kalele, dkk. 2025)

Pengertian Staf Banquet

Staff banquet adalah sekelompok karyawan hotel yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan makanan dan minuman pada acara-acara khusus seperti pernikahan, seminar, rapat, pesta ulang tahun, maupun kegiatan korporat yang diselenggarakan di dalam hotel atau venue tertentu. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012), staff banquet merupakan personel yang menjalankan fungsi pelayanan (service) dalam unit banquet, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga pembubaran acara secara profesional untuk memastikan kelancaran dan kepuasan pelanggan.

Adapun struktur organisasi staff banquet biasanya meliputi:

Banquet Manager: Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan banquet dan pengawasan staf. Banquet Captain: Mengoordinasikan jalannya pelayanan selama acara berlangsung. Waiter/Waitress: Melayani tamu secara langsung, menyajikan makanan dan minuman. Set-up Crew: Bertugas menyiapkan ruang acara, termasuk tata meja dan peralatan. Stewarding Staff: Menangani kebersihan dan perlengkapan makan/minum sebelum dan sesudah acara. Ciri-Ciri Staff Banquet yang Profesional: Mampu bekerja dalam tekanan dan waktu yang terbatas; Memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan yang baik; Memahami standar SOP banquet; Disiplin dan bertanggung jawab dalam tugas.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, khususnya dalam industri jasa seperti perhotelan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan pengalaman positif bagi tamu, meningkatkan loyalitas, serta memberikan citra yang baik bagi perusahaan (Tjiptono & Chandra, 2012). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan adalah sejauh mana perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang seharusnya mereka terima dengan persepsi mereka terhadap layanan yang benar-benar diterima. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dinilai baik.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, terdapat model yang cukup terkenal yaitu SERVQUAL. Model ini terdiri dari lima dimensi utama: **Tangibles (Bukti Fisik)**: Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan sarana komunikasi. Dalam konteks banquet, ini mencakup kebersihan ruang acara, kerapian staf, dan tampilan makanan. **Reliability (Keandalan)**: Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Misalnya, penyajian makanan tepat waktu dan sesuai dengan permintaan. **Responsiveness (Daya Tanggap)**: Kemauan dan kemampuan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. **Assurance (Jaminan)**: Pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada tamu. **Empathy (Empati)**: Kemampuan staf untuk memberikan perhatian secara personal kepada setiap tamu.

Peran Dan Tanggungjawab Staff Banquet

Staff banquet memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan suatu acara atau perjamuan yang diselenggarakan di hotel. Mereka merupakan bagian dari divisi Food and Beverage Service (FBS) yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman untuk acara yang bersifat formal maupun informal, seperti seminar, rapat perusahaan, pernikahan, ulang tahun, dan lain-lain. Menurut Ninemeier dan Perdue (2005), peran utama staff banquet adalah memastikan seluruh proses penyelenggaraan acara berjalan lancar, mulai dari persiapan ruang dan perlengkapan, penyajian makanan dan minuman, hingga layanan kepada tamu selama acara berlangsung. Peran ini menuntut kerja sama tim yang solid, komunikasi efektif, serta kemampuan teknis dalam memberikan pelayanan sesuai standar. Peran dan tanggung jawab ini harus dijalankan secara profesional karena akan berdampak langsung pada kepuasan tamu dan citra hotel. Selain itu, kemampuan untuk beradaptasi dengan jenis acara yang berbeda juga menjadi salah satu indikator kualitas kerja dari staff banquet (Ninemeier & Perdue, (2005); Lestari, (2020; Ahmad, (2019);).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Sumber Data

Diperoleh dari keterlibatan langsung peneliti untuk mendapat informasi dari tamu dan wawancara beserta observasi.

Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data, metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling vital dalam suatu penelitian. Peneliti yang melakukan penelitian tidak akan mendapatkan data yang diinginkan jika tidak mengetahui metode dalam pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2018:224) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam proses pengumpulan data penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode pengumpulan data seperti:

1. **Wawancara.** Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mendapatkan informasi. Wawancara merupakan komunikasi antar dua arah tamu dan peneliti untuk memperoleh informasi dari tamu yang terkait. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara dengan tamu. Menurut Arikunto (2016:199) Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi dari tamu bagaimana pelayanan yang di berikan oleh staff banquet di Hotel The Sentra Manado.
2. **Observasi.** Tujuan menggunakan observasi ini untuk mengetahui bagaimana Peran staff Banquet dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab misalnya keterlambatan dalam menyiapkan ruangan acara, kurangnya kordinasi antar tim, kurangnya kesiapan dari staff untuk adanya permintaan dari tamu, kurang telitih dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.
3. **Studi Pustaka,** Penelitian akan selalu memerlukan literatur ilmiah sebagai fondasi utama.

Metode Analisa

Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hotel Sentra Manado merupakan salah satu hotel yang memiliki banyak costumer atau pelanggan baik yang menginap maupun pelanggan yang menyelenggarakan event bisnis atau sosial. Hotel ini memiliki section banquet terdapat yang menjadi outlet F&B departemen mana melaksanakan baik mengurus semua bentuk aktivitas maupun hidangan santap akan di dilaksanakan di hotel, biasa di selenggarakan bagi bagian hotel itu sendiri maupun oleh suatu panitia dan segi lain akan melakukan order di hotel tersebut. Peranan *staff banquet* sangatlah penting dalam kelancaran kerja di banquet karena staff banquet melayani tamu yang mengadakan function.

Dalam operasional *Banquet* di hotel The Sentra Manado ditemukan kendala-kendala dalam pelayanan kendala dan hambatan yang disebabkan kelalainya parah *staff* maupun kesalah prosedur-prosedur yang disebabkan juga oleh tamu. Adapun kendala-kendala tersebut di sebabkan oleh kelalai parah *staff* adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Observasi Check List

No	Kendala- kendala	Hasil observasi		
		Dilakukan	Kadang	Tidak
1.	Keterlambatan dalam menyiapkan ruangan acara atau ruangan belum siap di pakai.		√	
2.	Kurangnya koordinasi antar tim banquet dalam Melaksanakan tugas dan			

	tanggung jawab mereka sehingga proses pelayanan menemui kendala, dan menyebabkan komplein dari tamu.		√	
3.	Kurangnya kesiapan dari <i>staf</i> untuk merespon permintaan tamu , dikarenakan kurangnya <i>staf banquet</i> .		√	
4.	Kurang telitih dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab atau melakukan prosedur buffet menyebabkan ketidak nyamanan dari parah tamu.			√

Sumber: Hotel The Sentra Manado

Dari ke empat permasalahan tersebut di atas merupakan hal-hal yang menyalahi prosedur-prosedur dalam kegiatan pelayanan atau operasional *banquet* demikian pula menyebabkan ketidakpuasaan tamu. Sebagai mana *banquet* dalam satu hotel menyelenggarakan suatu pesta atau (perhelatan) kusus yang di rencanakan sebelumnya, agar terselenggara dengan baik maka seluruh karyawan *banquet* departemen harus mengetahui dengan pasti semua hal yang diperlukan untuk pesta tersebut misalnya ruangan yang akan di pakai untuk pesta, yang harus disiapkan dengan baik dimana tata letak dan bentuk meja yang akan dipakai terlebih dahulu dibicarakan dengan tamu yang akan menyelenggarakan pesta. Selanjutnya dalam mempelancarkan jalannya operasional kerja di *banquet* sangatlah penting antara *staff banquet* di The Sentra Manado membangun komunikasi dengan sesama *staff* maupun *staff* lainnya agar dapat terhubung dan proses pelayanan berjalan dengan baik. Peran *staff banquet* sangatlah penting dalam kelancaran kerja di *banquet section* karna *staff banquet* secara langsung melayani tamu yang mengadakan function oleh karena itu hendaknya parah *staff* mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab, bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran pelayanan terutama juga siap dan selalu merespon apa yang menjadi permintaan tamu agar tamu dapat merasa puas dengan pelayan yang di berikan oleh parah *staff* itu sendiri. *Banquet section* merupakan suatu pelayanan dalam menjalankan tugas tanggung jawab mereka atau melakukan prosedur buffet. Dalam hal ini *banquet section* tidak telitih dalam membersihkan meja baffet. Hal ini menunjukkan *banquet section* harus memperhatikan prosedur-prosedur dalam menjalankan tugasnya atau di cek kembali meja yang ada sehingga tidak menyebabkan ketidak nyamanan dari tamu.

Selanjutnya dalam *operasional banquet* di Hotel The Sentra Manado di temukan kendala dalam pelayanan di sebabkan oleh parah *staff* juga karna situasi dan kondisi yang terjadi secara mendasak yang perlu di tanggani dengan cepat agar pelayanan tetap berjalan dengan baik contohnya ketika terjadi penambah kapasitas atau jumlah tamu yang di sebabkan oleh perubahan rencana yang tak terduga dari penyelenggara atau tamu itu sendiri. Oleh karena itu sangatlah penting bagi pihak hotel khusus *banquet section* untuk membuat daftar terperinci final, sistem check in dan verivikasi ketat, distribusi kartu akses, Koordinasi dengan keamanan, pembatasan akses area *banquet*, pengawasan dan pemantauan selama acara, komunikasi yang jelas dengan penyelenggara acara. Demikian pula seringga terjadi extra service karena permintaan tambahan dari panitia penyelenggara acara atau kebutuhan khusus dari para tamu. Dengan demikian sangat perlu untuk membuat membuat perjajian yang jelas dan detail, membuat daftar layanan standar yang jelas, Approval formal untuk layanan tambahan, Pembatasan akses dan koordinasi internal. Pengawasan dan dokumentasi layanan, briffing sebelum acara mulai dengan *staff banquet*, Sistem tagihan yang transparan dan terperinci.

Kendala lain dalam pelayanan yang menyebabkan ketidak nyamanan bagi para tamu adalah terjadinya kebisingan karena kelalai staff dalam mempersiapkan dan mengatur sound system. Adapun prosedur-prosedur yang dapat diambil yaitu aturan batas volume dalam kontrak. Check sound & Setting audio professional. Insulasi akustik ruangan. Penjadwalan acara dan koordinasi internal. Pengawasan langsung saat acara. Jam operasional yang ketat. Komunikasi dengan klien dan eo. Tindakan tegas jika melebihi batas.

Masalah lain yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan dengan baik yakni terjadinya over time karena kurangnya staff banquet dalam melakukan pelayanan. Seharusnya pihak management mempertimbangkan untuk mengadakan penambahan jumlah staff agar tidak terjadi over time dan pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Adapun peran operasional staff dalam banquet adalah sebagai berikut:
Menyiapkan ruang pertemuan meliputi.

1. Menyiapkan ruang pertemuan

- a) Periksa Banquet *Schedule Event/BEO* (Banquet Event Order) untuk mengetahui hari apa, tempat dan gaya apa untuk mengatur ruang pertemuan.
- b) Menyusun ruang rapat sesuai *BEO* yang ditugaskan:
- c) *Set-up* meja dan kursi dengan taplak meja dan sarung jok.
- d) Atur meja kepala dan meja *Vip* jika tamu mau.
- e) Siapkan gelas air dan isi.
- f) *Set-up* stasioner dan permen.
- g) *Set-up LCD Projector*, layar, *flipchart* dan alat kantor, *Set-up* banner
- h) *Set-up* prasmanan untuk rehat kopi dan makan siang atau malam.
- i) Minta *engineering* untuk mengatur *sound system*.
- j) Minta tukang kebun untuk membuat taman mini.
- k) Minta *housekeeping* membersihkan ruang pertemuan.

2. Melayani tamu

- a) Mengucapkan salam dan selamat datang.
- b) Sajikan/siapkan *Coffe Break*.
- c) *Clear-up Coffe break*.
- d) Sajikan atau siapkan Makan siang atau malam.
- e) Sajikan/siapkan *Coffe break*.
- f) Mempresentasikan tagihan.
- g) Perpisahan dengan tamu.
- h) Membersihkan ruangan pertemuan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam operasional di banquet para staff sudah melaksanakan prosedur-prosedur sebagai mana yang sudah disebutkan di atas, akan tetapi masih ditemukan beberapa masalah dalam hal pelayanan dan menyebabkan complain dan ketidakpuasan tamu.

Adapun kendala dan permasalahan yang menyebabkan oleh tamu tidak merasa puas adalah sebagai berikut:

1. Penambahan jumlah tamu

Ketika terjadi penambahan jumlah tamu maka otomatis menyebabkan ketidak lancarannya penyelenggaraan terutama menghambat proses atau jalannya pelayanan. Misalnya jumlah peralatan yang sudah disiapkan harus ditamba dan dipersiapkan kembali demikian juga dengan makanan dan minuman yang sudah di pesan harus di persiapkan lagi walaupun masalah ini bukan kesalahan atau kelalaian dari para staf.

2. Extra Service

Extra Service adalah *extra* layanan lainnya waktu kegiatan tertulis terjadi semacam buku, permen, pensil, proyektor serta lainnya. Untuk hal itu sering terjadi kesalah pahaman antara pihak panitia dan hotel, sebagian hotel membedakan harga antara sewa *ballroom* dengan *extra service* tersebut, namun ada juga yang menggabungkannya.

3. Over Time

Dalam dunia kerja *over time* adalah hal yang bisa sering terjadi dan adapun beberapa penyebabnya yang beragam. Dalam *banquet* the Sentra Manado penyebab utama *over time* adalah kurangnya *staf* di *banquet section*, apabila ada *event* terkadang *staf* tidak bisa pulang karena tidak ada *staf* pengganti untuk *over handle* kepada staf di *shift* selanjutnya karena semua *staf* sudah memiliki tugas masing masing untuk menangani *event*.

4. Kebisingan

Bising adalah setiap bunyi yang dapat mengakibatkan pengaruh fisiologis dan psikologis pada individu dan dapat mengganggu kehidupan social individu atau kelompok. Dalam *banquet* The Sentra Manado penyebab utama kebisingan adalah kurangnya kerjasama staf di *banquet section*, apabila ada *event* terkadang sound system dengan intensitas tinggi, karena tidak kerjasama dan kurangnya kesiapan *staf*.

Apabila dalam menjalankan *banquet* terdapat kendala maka harus mempunyai solusi untuk mengatasinya. Adapun beberapa solusi dari kendala yang di alami oleh *banquet*.

1. Perlengkapan jumlah Tamu

Yang dimaksud dengan perlengkapan jumlah tamu disini adalah ketika melayani tamu ada beberapa hal yang diluar perkiraan penyelenggara acara dan hotel misalnya kurangnya makanan dan *equipment* yang akan digunakan. Untuk menyajikan makanan tersebut, jika kekurangan makanan maka pihak hotel akan menanyakan kepada panitia penyelenggara apakah makanan tersebut perlu ditambah atau tidak, jika ya maka pihak *banquet manager* dan pihak *marketing* akan menanyakan kepada pihak dapur apakah jenis menu yang dihidangkan pada saat acara tersebut dapat disiapkan dalam waktu singkat atau tidak dan jika tidak menyarankan menu pengganti yang sesuai untuk acara tersebut dan harga dari makanan tersebut kemudian di konfirmasi kepada panitia acara jenis menu yang diganti dan rincian dari harga makanan tersebut.

2. Extra Service

Yang dimaksud dengan *extra service* adalah tambahan pelayanan lainnya ketika acara tersebut berlangsung seperti *note book*, *candy*, *pensil*, *proyektor* dan lainnya. Dalam hal ini sering terjadikesalah pahaman antara pihak panitia dengan hotel, sebagian hotel membedakan harga antara sewa *ball room* dengan *extra service* tersebut, namun ada juga yang menggabungkannya. Oleh karena itu untuk menghindari kesalah pahaman ini pihak *marketing* menjelaskan kepada panitia acara bagaimana prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel.

3. Over Time

Karena penyebab utama *over time* di *banquet section* The Sentra Manado adalah kekurangan *staf*, maka solusinya adalah menambah *staf banquet section* atau menggunakan tenaga *casual* pada saat *event* sehingga *staf* dapat pulang tepat waktu.

4. Kebisingan

Karena penyebab utama kebisingan di The Sentra Manado adalah dari kurangnya kerjasama dan kurangnya kesiapan dalam melaksanakan *event*, maka solusinya adalah memperbaiki atau mengganti sound system yang memiliki intensitas tinggi dan tidak baik untuk didengar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tamu terkait kualitas pelayanan Banquet di Hotel The Sentra Manado, ditemukan beberapa hal penting:

- a. Pelayanan disini sangat professional dan perhatian terhadap detail. Namun, ada sedikit masalah teknis pada audio visual yang membuat presentasi menjadi kurang lancar.
- b. Facktor utamanya adalah keramahan dan resposivitas *staf banquet* ketika mereka ramah, sigap, dan tanggap terhadap permintaan tamu.
- c. Salah satu kendala umumnya adalah ketidaksesuaian antara harapan dan realita saat event berlangsung. Misalnya, jika jumlah kursi atau dekorasi tidak sesuai dengan permintaan atau jika ada masalah teknis seperti gangguan audio atau pencahayaan yang buruk?
- d. Layanan yang diberikan Hotel The Sentra Manado kepada tamu sangat memuaskan. Semua staff mulai dari security, concierge, reception, room dan restaurant sangat ramah, sopan, helpful dan dapat merespon permintaan tamu dengan baik dan cepat.
- e. Keunggulan yang dimiliki The Sentra Manado dibandingkan dengan hotel bintang 4 lainnya adalah pelayanan (service) dari para staff yang sangat baik sehingga para tamu merasah betah dan “*feels like home*”.

Dengan melakukan analisis terhadap wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa Hotel The Sentra Manado telah memberikan pelayanan *banquet* yang professional dan perhatian terhadap detail. Namun, ada beberapa aspek teknis yang perlu diperbaiki agar presentasi menjadi lebih lancar. Factor utama kepuasan pelanggan adalah keramahan dan responsivitas *staf banquet*. Kendala umum saat event berlangsung meliputi ketidaksesuaian antara harapan dan realita. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan *banquet*, hotel dapat fokus pada pemeliharaan peralatan serta meningkatkan komunikasi dengan tamu sebelum acara dilaksanakan. kendala tersebut, diharapkan kegiatan operasional *banquet* dapat berjalan dengan baik dan lancar serta memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi data dan wawancara dengan tamu di Hotel The Sentra Manado, ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan banquet yang perlu mendapatkan perhatian. Masalah yang kerap muncul di antaranya adalah penambahan jumlah peserta atau tamu, kendala teknis seperti kerusakan peralatan, pelayanan tambahan (extra service) yang tidak sesuai harapan, serta *over time* akibat keterbatasan staf. Untuk mengatasi kendala terkait tambahan jumlah tamu, pihak hotel dapat berkomunikasi secara intens dengan panitia acara guna memastikan kebutuhan makanan maupun peralatan tambahan. Hotel juga dapat menyiapkan menu pengganti atau memperkirakan waktu persiapan yang dibutuhkan agar acara tetap berjalan lancar. Kesalahpahaman mengenai layanan tambahan bisa dihindari dengan memberikan penjelasan prosedur secara jelas kepada panitia sebelum acara dimulai. Hal

ini akan membantu kedua belah pihak memiliki pemahaman yang sama terkait fasilitas yang termasuk dalam sewa ballroom, jenis layanan tambahan yang tersedia, serta biaya yang menyertainya.

Sementara itu, untuk mengatasi permasalahan over time akibat kurangnya staf, hotel dapat memperkuat jumlah karyawan di bagian banquet atau menggunakan tenaga kerja casual saat acara berlangsung. Dengan demikian, beban kerja karyawan dapat terbagi secara efektif tanpa harus melampaui jam kerja yang ditentukan. Selain itu, kebisingan yang sering timbul akibat kurangnya koordinasi dan kesiapan dalam pelaksanaan event dapat diatasi dengan memperbaiki sound system yang ada agar lebih terkendali dan tidak menimbulkan gangguan bagi tamu. Dengan sistem audio yang baik, suasana acara akan terasa lebih nyaman dan kondusif. Secara keseluruhan, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan banquet di Hotel The Sentra Manado, pihak manajemen perlu memperkuat pengawasan, meningkatkan komunikasi dengan panitia acara, serta memastikan ketersediaan staf yang memadai agar setiap event dapat terlaksana dengan baik dan memberikan kepuasan kepada tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan masih banyak kendala –kendala dalam pelayanan di Hotel The Sentra Manado. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang di berikan *staff banquet section*. Banquet oprasional dapat di artikan sebagai salah satu tujuan dan sasaran serta pada ketetapan waktu untuk memenuhi pelanggan.

Banquet oprasional dalam penyajian pelanggan pada hotel mempunyai peranan yang sangat penting, mempersiapkan acara dan Mengatur tata letak ruangan sesuai permintaan pelanggan/tamu. Karena melayani tamu dengan jumlah yang sangat banyak dalam waktu yang bersamaan dan peraturan pelayanan (rule of service) masih tetap berlaku sebagaimana dalam pelayanan, hanya saja pramusaji jarang terlibat percakapan dengan tamu. Dalam operasional di banquet belum sepenuhnya berjalan dengan baik dikarenakan staf di banquet sering lalai adapun kendala-kendala misalnya: Keterlambatan dalam menyiapkan ruangan acara atau ruangan belum siap di pakai. Kurangnya koordinasi antar tim banquet dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sehingga proses pelayanan menemui kendala, dan menyebabkan komplein dari tamu. Kurangnya kesiapan dari staf untuk adanya permintaan dari tamu dan itu agak lama meresponnya. Kurang teliti dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sehingga masih ada makanan yang tertinggal di meja buffet dan tidak bersihkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumepada Layanan Banquet di Hotel ABC Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(2), 100–110.
- Kusmayadi, D. (2000). *Hotel Operation*. PT Gramedia Pustaka Utama.

- Kalele, S., Watung, E. A., Kondo, T. H., Sendow, D. C., Permana, D. E., Solang, J. A., & Towoliu, B. I. (2025). Does The Service Quality Of Banquet Hall Staff Affect The Guest Satisfaction? A Case Study At Hotel Peninsula Manado. *International Journal of Tourism Business Research*, 4(1), 52-62.
- Lestari, R. (2020). Analisis Peran Staff Banquet dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel XYZ Surabaya.
- Ninemeier, J. D., & Perdue, J. (2005). *Hospitality Operations: Career Success*. Pearson Education, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sari, D. M. (2021). Evaluasi Kinerja Staff Banquet dalam Menunjang Event Perusahaan di Hotel MNO Bandung.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality, & Satisfaction*. Andi.
- Towoliu, B. I., Sangari, F., & Permana, D. E. (2017). Questioning the Readiness of Manado as a Tourism Destination: Poor Service of Waitresses in the Local Restaurants. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 5(1), 9-18.