

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia perhotelan yang terus berkembang, penyediaan layanan makanan dan minuman (F&B) tidak hanya berfungsi sebagai kebutuhan praktis, tetapi juga sebagai salah satu elemen kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi para tamu. Layanan *banquet*, yang merujuk pada penyelenggaraan acara-acara khusus seperti pertemuan bisnis, pernikahan, konferensi, dan perayaan sosial, memiliki peranan yang sangat signifikan dalam memenuhi kebutuhan ini. Dalam konteks ini, The Ritz Charlton Hotel Jakarta muncul sebagai entitas perhotelan yang menawarkan layanan *banquet* eksklusif bagi tamu-tamunya.

Menurut Damayanti dkk (2021), hotel merupakan ruangan bagi tamu yang memiliki kamar-kamar dan fasilitas penunjang lain seperti bar dan restoran. The Ritz Charlton Hotel Jakarta, sebagai salah satu perwakilan dari jajaran hotel bintang lima di pusat kota Jakarta, Indonesia, telah memperoleh reputasi sebagai destinasi mewah yang menyediakan pengalaman menginap yang penuh kemewahan dan kelas. Melalui kombinasi fasilitas yang canggih dan layanan berkualitas tinggi, hotel ini telah mengukuhkan dirinya sebagai tempat di mana tamu-tamu dapat menikmati keramahan dan kenyamanan yang tak tertandingi. Dengan komitmen untuk memberikan standar layanan yang tinggi, hotel ini berusaha untuk menciptakan pengalaman menginap yang luar biasa bagi tamu-tamu yang memilih menginap atau menyelenggarakan acara di wilayahnya.

Dunia kuliner saat ini semakin berkembang, terlihat dari minat masyarakat terhadap dunia kuliner. Sulfiana (2020) menuliskan bahwa minat masyarakat terhadap bidang dan dunia kuliner saat ini semakin meningkat. Dunia kuliner tak hanya menjual makanan tapi juga minuman (Rahardjani, 2017). Departemen *Banquet Service*, sebagai bagian integral dari operasional layanan F&B (*Food & Beverage*) di hotel, memainkan peran kunci dalam memastikan acara-acara banquet berjalan dengan sukses. Menurut Wigati (2022), kunci keberhasilan *banquet* terletak pada pengetahuan, profesionalitas

kerja dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Tanggung jawab departemen ini melibatkan segala aspek perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, dan evaluasi acara-acara khusus yang melibatkan layanan makanan dan minuman. Dari pemilihan menu yang sesuai hingga penataan ruangan yang menarik, dari dekorasi yang indah hingga penanganan tamu yang terampil, departemen *Banquet Service* bertujuan untuk menyajikan pengalaman yang tak terlupakan kepada para tamu yang hadir. Kualitas layanan banquet di hotel-hotel mewah seperti The Ritz Charlton Hotel Jakarta memiliki dampak besar terhadap reputasi hotel secara keseluruhan, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap pengalaman yang diberikan kepada tamu.

Banquet service seringkali menghadapi sejumlah kendala dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Salah satu kendala utama adalah koordinasi yang kompleks dalam mengatur dan menyajikan makanan kepada tamu pada acara-acara besar. Terkadang, perubahan mendadak dalam jumlah tamu atau jadwal acara dapat mengganggu proses perencanaan dan persiapan. Tantangan logistik seperti penyusunan meja, penyajian makanan dengan kualitas terbaik, dan menjaga komunikasi efektif di antara tim juga merupakan bagian integral dari pekerjaan mereka. Tingkat stres yang tinggi selama acara, permintaan khusus dari tamu, serta kebutuhan untuk bekerja sebagai tim dalam situasi yang dinamis adalah bagian dari kompleksitas yang dihadapi oleh layanan banquet.

Tugas dan tanggung jawab *runner banquet* memiliki peran sentral dalam upaya meningkatkan pelayanan selama acara berlangsung. Mereka bertanggung jawab atas pengantaran makanan dari dapur ke meja tamu dengan efisiensi dan kecepatan. Untuk meningkatkan pelayanan, pemahaman yang mendalam mengenai menu yang disajikan sangat penting. Selain itu, mereka harus memastikan bahwa setiap hidangan sampai ke meja tamu dalam kondisi terbaik dan tanpa keterlambatan yang signifikan. Kemampuan untuk merespons permintaan khusus tamu, seperti diet atau alergi makanan, merupakan aspek lain dari tanggung jawab mereka. Kerja sama yang erat dengan tim dapur dan staf lainnya juga merupakan hal krusial guna memastikan semua berjalan lancar dan tamu merasa puas. Di tengah situasi yang penuh tekanan, kemampuan untuk tetap tenang,

berpikir cepat, dan menemukan solusi kreatif sangatlah penting bagi runner banquet dalam memberikan pengalaman yang tak terlupakan kepada tamu.

Namun demikian, walaupun The Ritz Charlton Hotel Jakarta diakui sebagai hotel mewah yang menawarkan layanan *banquet* berkualitas tinggi, pelaksanaan operasional *banquet service* di dalam lingkungan hotel ini mungkin dihadapkan pada sejumlah tantangan dan peluang. Dinamika perubahan permintaan dan preferensi tamu, yang semakin meningkat dalam hal kualitas dan personalisasi layanan, bersamaan dengan evolusi tren dalam industri perhotelan dan F&B, mungkin memiliki dampak pada strategi dan proses operasional yang diterapkan di departemen *Banquet Service*. Dengan melihat kompleksitas dan signifikansi layanan banquet service dalam ekosistem perhotelan, penelitian ini akan diarahkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasi operasional banquet service di The Ritz Charlton Hotel Jakarta. Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan yang berharga dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan banquet service di hotel ini, sehingga dapat lebih memenuhi harapan dan tuntutan tamu, serta memberikan kontribusi yang berharga bagi perkembangan industri perhotelan di Jakarta dan di seluruh dunia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kendala yang dihadapi banquet service dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya?
2. Bagaimana tugas dan tanggung jawab runner banquet dalam upaya meningkatkan pelayanan pada saat event sedang berlangsung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, yang menjadi tujuan dari tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kendala yang dihadapi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab banquet servis

2. Untuk mengetahui bagaimana tugas dan tanggung jawab runner banquet dalam upaya meningkatkan pelayanan pada saat event sedang berlangsung

1.4 Batasan Masalah

Ruang lingkup hotel sangat luas maka dari itu penelitian ini dibatasi berfokus ke department Banquet dengan adanya permasalahan yang terjadi di Banquet dengan berfokus kepada Server dan Runner pada saat event di The Ritz Charlton Jakarta Pacific Place.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini dapat memberikan wawasan serta pengetahuan tentang industri pariwisata terutama hotel.
2. penelitian ini sebagai masukan bagi hotel dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas yang sudah ada di hotel tersebut sehingga perkembangan hotel semakin membaik dan tidak ada tamu yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan.