

ABSTRAKS

Topik permasalahan penelitian yang peneliti ambil adalah mengenai disfungsi pendelegasian wewenang pada saat persiapan dan pelaksanaan pesta pernikahan. Dalam setiap event termasuk di dalamnya pesta pernikahan, dibutuhkan proses pengorganisasian yang mengacu pada pendelegasian wewenang yang dilakukan para manajer untuk merumuskan pekerjaan orang-orang yang berbeda. Hal itu, dalam upaya mencapai tingkat keteraturan tertentu dan pengoordinasian kegiatan pencapaian tujuan-tujuan. Pada saat yang bersamaan, para individu lebih mampu berkomunikasi dan bekerja secara efisien. Ini karena mereka memahami di mana tempat mereka di dalam organisasi, terhadap siapa mereka bertanggung jawab, dan tugas-tugas apa yang harus mereka laksanakan. Dengan adanya pendelegasian wewenang yang dilakukan secara baik, efektif dan efisien dalam memenuhi segala kebutuhan event, maka event tersebut menciptakan kepuasan tersendiri yang akan dirasakan secara langsung oleh konsumen. Dengan kepuasan secara nyata tersebut, kemungkinan besar akan terjadi *repeat order* (pemesanan kembali) oleh konsumen yang sama dalam menyelenggarakan event sewaktu-waktu.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode Kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Hasil penelitian yang didapat peneliti berkenaan dengan proses pengorganisasian yang dilakukan antar departemen, menemukan adanya beberapa tahapan yang tidak berjalan sesuai jalur seperti disfungsi pendelegasian wewenang dalam setiap pemenuhan kebutuhan event yang membutuhkan pengaturan orang-orang berdasarkan pembagian kerja yang logis dan suatu sistem organisasi. Sales & Marketing dalam hal reservasi, Banquet Manager sebagai koordinator keseluruhan proses event mulai dari reservasi hingga acara berlangsung, Front office sebagai departemen penerimaan deposit & reservasi kamar, Food & Beverages Product sebagai departemen penyedia makanan dan minuman, Housekeeping departemen yang menangani pembersihan area event, Engineering sebagai departemen yang menangani segala kebutuhan teknis dan Security sebagai departemen yang melakukan pengamanan di lokasi event dan sekitar hotel.