

BAB 3

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Banquet adalah pesta perjamuan untuk suatu perayaan khusus, disertai dengan acara makan dan minum bersama pada suatu tempat yang telah dibentuk sedemikian rupa. *Banquet* sering digunakan di hotel-hotel, karena hotel memiliki kapasitas tempat yang memadai serta perlengkapan dan peralatan makan yang lengkap. Keberhasilan dalam *event banquet* ditentukan oleh *staff banquet* dalam memberikan pelayanan terhadap tamu sehingga tamu dapat tertarik dan ingin kembali lagi. Dalam meningkatkan *event* di *ballroom* Verwood Hotel and Serviced Residence, *food and beverage* departemen melakukan upaya pelayanan seperti melatih dan membiasakan *staff banquet* untuk menjaga penampilan, disiplin dalam bekerja, memiliki kepribadian dan kebiasaan yang baik agar dapat memperlakukan tamu dengan baik. Selain hal tersebut kerjasama dan komunikasi yang baik antara *food and beverage department* meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan produk yang bermutu, meningkatkan kebersihan, menyediakan peralatan yang lengkap, selalu melakukan pengawasan sebelum dan pada saat acara sedang berlangsung serta menciptakan suasana yang menyenangkan bagi para tamu.

Pada saat melakukan pekerjaan dalam hal persiapan sebuah *event* yang ada di hotel *banquet* tidak selalu berjalan dengan lancar namun juga sering mengalami beberapa kendala dan masalah yang dapat menghambat proses persiapan suatu *event* tersebut seperti rusaknya partisi *ballroom*, banyak terjadi kerusakan pada peralatan *banquet (electricity)*, ruangan *ballroom* yang lembab, secara tidak terduga adanya tambahan jumlah peserta/ tamu (*cover*), keterbatasan karyawan, serta kurangnya peralatan *banquet (equipment)*. Namun terdapat pula upaya yang dilakukan oleh Verwood

Hotel and Serviced Residence dalam menangani beberapa kendala tersebut yaitu dengan melakukan perbaikan partisi atau papan penyekat *ballroom*, hotel mulai menambah aset dengan membeli beberapa peralatan-peralatan baru untuk mengganti peralatan lama yang sudah hampir rusak (*electricity*) maupun rusak untuk menunjang kelancaran jalannya *event* pada *Ballroom*, dan pada *ballroom* mulai rutin dilakukan *shampoing carpet* oleh *house keeping* departemen agar tidak menimbulkan bau-bau yang tidak sedap. Meskipun belum semua kendala dapat diatasi *banquet food and beverage department* selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu agar tamu merasa diperhatikan dan memberikan beberapa hadiah kepada tamu agar tamu merasa senang seperti memberi *compliment voucher* kepada tamu atau *corporate* yang rutin setiap tahun mengadakan *event* di *ballroom* serta dapat mengukur tingkat kepuasan tamu dengan cara memberikan *guest comment* agar pihak hotel dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan, kebutuhan dan keinginan tamu.

3.2 Saran

Dalam proses pelayanan *banquet food and beverage* yang ada di Verwood Hotel and Service Residence sudah berjalan dengan sangat baik dan semua *staff food and beverage department* yang ada pada hotel tersebut telah menerapkan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan pada Verwood Hotel and Service Residence. Namun, sebaiknya dalam menunjang pelayanan dan dalam upaya untuk meningkatkan *event* pada *ballroom* Verwood Hotel and Service Residence seharusnya pihak hotel dapat menambah aset *equipment* misalnya kursi *banquet*, *chaving dish*, *soup turen* untuk penggunaan jangka waktu yang lama agar tidak selalu mengeluarkan biaya sewa kepada *vendor* karena pasti hotel akan selalu mengalami masa *high season*. Supaya dapat menarik minat pelanggan maka hotel harus selalu menjaga dan merawat segala aset yang telah dimiliki oleh hotel mulai dari bangunan hotel hingga aset lainnya. Verwood Hotel and

Service Residence juga harus melakukan penambahan karyawan tetap pada bagian *banquet service food and beverage department* agar jika sewaktu-waktu mengalami kendala perubahan *lay out ballroom* secara mendadak oleh pelanggan *service banquet* dapat memenuhi permintaan pelanggan tersebut. Hotel memang telah melakukan upaya dalam menangani kurangnya jumlah karyawan dengan memanggil *casual* atau *daily worker* pada *high season*, namun hal tersebut dirasa kurang efektif dan efisien karena dari pengalaman mereka yang terbatas serta kurangnya tanggung jawab dalam melayani tamu. Apabila pihak manajemen hotel bersedia menambahkan karyawan pada bagian *food and beverage service* maka hotel akan dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi tamu, serta pada saat bekerja karyawan akan lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu hotel.