

**ANALISIS KETERSEDIAAN PERALATAN CHINAWARE DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN BANQUET DI HOTEL RADISSON GOLF  
AND CONVENTION CENTER BATAM**

**SKRIPSI**

Oleh

**Yosua Yefta Manembu**

**NIM :15 064 019**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN PARIWISATA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
2019**

**Yosua Yefta Manembu, 2019. “Analisis Ketersediaan Peralatan Chinaware Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Banquet di Hotel Radisson Batam”**  
Pembimbing 1 : **Dr. Diane Tangian,SH., M.Si.** Pembimbing 2 : **Margaretha N. Warokka, SE., MBA.** Program Studi Manajemen Perhotelan (D IV) Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

### **ABSTRACT**

*Banquet* adalah salah satu *section* yang berada dibawah departemen *Food And Beverage Service*. *Banquet* bertugas untuk menangani *event-event* atau acara-acara yang ada di Hotel. Demi terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi tamu, *banquet* harus membutuhkan peralatan yang lengkap dalam menjalankan operasionalnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jumlah peralatan yang dibutuhkan sesuai dengan jumlah tamu yang mengadakan event dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan *banquet* pada saat mengalami kekurangan peralatan chinaware. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif. Adapun data yang ada seperti jumlah peralatan *chinaware* dan *event-event* selama peneliti melakukan penelitian data tersebut akan ditabulasikan kemudian di deskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Adapun data yang ada seperti jumlah peralatan *chinaware* dan data *event-event* selama peneliti melakukan penelitian, data tersebut akan di tabulasikan kemudian di deskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada. Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat dilihat bahwa peralatan *chinaware* sangatlah penting bagi *banquet* dalam melakukan operasionalnya. Karena dari *event-event* yang sudah dilaksanakan di *banquet* ada beberapa *event* yang mengalami kekurangan peralatan *chinaware*. Oleh karena itu peralatan *chinaware* yang ada di Hotel Radisson Harus di tambah agar supaya pihak dapat menjalankan operasional dengan baik dan memuaskan bagi tamu.

Kata Kunci: Ketersediaan Peralatan, *Chinaware* dan Pelayanan

**Yosua Y. Manembu, 2019. “Anlysis Of Availability Of Chinaware equipment To Improve Banquet Service At Hotel Radisson Batam”** Supervisor 1: **Dr. Diane Tangian.,SH., M.Si.** Supervisor II : **Margaretha N. Warokka, SE., MBA.** Hospitality Management Study Program (D D4) Departement Of Tourism, Manado Statet polytecnic

### **ABSTRACT**

Banquet is one of the sections under the Food and Beverage Service department. Banquet is the charge of handling events or events in the hotel. For the sake of creating satisfactory services for guests, the banquet must require complete equipment in carrying out its operations. The purpose of this research was to determine the amount of equipment needed in accordance with the number of guests who held the event and to determine the efforts made by the banquet when experiencing a shortage of Chinaware equipment. The method used in this research is descriptive method. The available data such as the number of Chinaware equipment and events during the research of the researcher will be tabulated and then described in accordance with reality. Data collection techniques are used observation and documentation techniques. In this research used descriptive analysis. The existing data such as the number of Chinaware equipment and data events during the researchers conducting research, the data will be tabulated and then described in accordance with the reality. Based on the results of research and discussion, it can be seen that Chinaware equipment is very important for banqueting in conducting its operations. Because of the events that have been held in banquet there are several events that experience a shortage of Chinaware equipment. Therefore chinaware equipment in the Radisson Hotel must be added so that the party can carry out operations well and satisfactorily for guests.

Keywords: equipment availability, chinaware and service.

## **MOTTO**

*Satu hal telah kuminta kepada TUHAN,*

*Itulah yang ku ingini :*

*Diam di dalam rumah TUHAN seumur hidupku,*

*menyaksikan kemurahan TUHAN*

*Dan menikmati bait-Nya*

*Mazmur 27 : 4*

## **PERSEMBAHAN**

### **Kupersembakan Karya ini untuk:**

Tuhan Yesus Kristus yang sudah berkenankan  
saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Mama dan Papa serta Kakak dan Adik tercinta  
yang tidak hentinya mendoakan dan memberikan  
motivasi untuk keberhasilan saya  
(Restu kalian adalah jalanku)

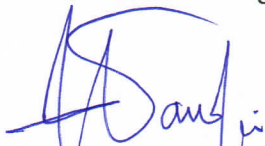
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Yosua Yefta Manembu  
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji


Manado, 29 Juli 2019

Disetujui,


Dosen Pembimbing 1

  
**Dr. Diane Tangian, SH., M.Si**  
NIP. 1972 0609 200112 2001

Dosen Pembimbing 2

  
**Margaretha N. Warokka, SE., MBA**  
NIP. 19601117 198803 2 002

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perhotelan (D IV)

  
**Benny I. Towoliu, SE., M.Par**  
NIP. 19730921 200604 1008


**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KETERSEDIAAN PERALATAN CHINAWARE DALAM UPAYA**  
**MENINGKATKAN PELAYANAN BANQUET di HOTEL RADISSON GOLF**  
**AND CONVENTION CENTER BATAM**

Oleh

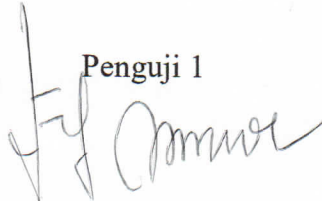
**YOSUA YEFTA MANEMBU**  
**NIM. 15064019**

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr)  
Pada tanggal 27 Juli 2019

Ketua Penguji,

  
**Dra. Dianne O. Rondonuwu, MM**  
NIP. 1962 0311 199003 2001

Penguji 1

  
**Dra. Fanny Sangari, MHum**  
NIP. 1965 0409 199203 2001

penguji 2

  
**Dr. Bernadain D. Polii, M.Pd**  
NIP. 1968 1208 200501 1002



Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata

  
**Oktavianus Lintong, Spi, Msi**  
NIP. 1975 1020 200312 1001

Pernyataan Rasional :

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Yosua Yefta Manembu**

NIM : **15 064 019**

Jurusan : **Pariwisata**

Program Studi : **Perhotelan (D IV)**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini merupakan hasil karya saya sendiri ; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, 26 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



**Yosua Yefta Manembu**

Biografi :

## **BIOGRAFI**

Nama Lengkap : Yosua Yefta Manembu

NIM. : 15 064 019

Tempat Tanggal Lahir : Manado, 07 Juli 1996

Orang Tua

Ayah : Derde Manembu

Ibu : Fince Kalngie

Riwayat Pendidik

SD : SD Impres Noongan

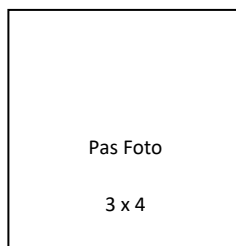
SMP : SMP Negeri 6 Langowan

SMA/SLTA : SMA Kristen Schwarz Langowan

DIV : Politeknik Negeri Manado

Jurusan Pariwisata,

Program Studi : Manajemen Perhotelan



Manado, 26 Juli 2019

**Yosua Yefta Manembu**



## KATA PENGANTAR

Terpujilah Allah di dalam Yesus Kristus Sang sumber segala kebaikan. Oleh anugerah-Nya yang tak terkatakan itu, sukacita terus teralami dalam hidup. Kurang lebih 4 tahun ada dalam perjuangan meraih mimpi dan mewujudkan kebahagiaan banyak orang, banyak hal yang dialami; suka dan duka, bahagia dan airmata, sehat dan sakit. Banyak hal yang dikorbankan, waktu, tenaga, materi. Banyak hal berharga yang diperoleh, pelajaran hidup, pengalaman, keluarga, sahabat. Tetapi yang lebih daripada semua itu adalah sukacita dan kebahagiaan ketika menyaksikan Tuhan bekerja dalam berbagai cara mendatangkan kebaikan.

Saya pun mengucapkan trima kasih untuk orang-orang luar biasa yang telah Tuhan hadirkan, yang terus menghadirkan kebahagiaan, memberikan dukungan serta yang telah banyak membantu penulis :

1. **Ir. Evert N. Slat, MT** selaku Direktur, Politeknik Negeri Manado.
2. **Oktavianus lintong, SPi, Msi**, selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. **DR. Bernadain D. Polii, SPd., M.Pd.** selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata.
4. **Benny I. Towoliu, SE., MPar.** selaku Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan (D IV) Jurusan Pariwisata.
5. **Pearl. L. Wenas, SE.,M.Si** Selaku Ketua Panitia Ujian Skripsi
6. **Jemmy R. Pangemanan, SE., M.Si** Sekertaris Panitia Ujian Skripsi.
7. **Dr. Diane Tangian,SH., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing 1 Skripsi
8. **Margaretha N. Warokka, SE., MBA** sebagai Dosen Pembimbing 2 Skripsi
9. **Kepada semua dosen pariwisata Politeknik Negeri Manado yang selalu memberikan masukan kepada penulis.**

10. **Derde Manembu** (Ayah) **Fince Kalangie** (Ibu) serta kakak dan adik yang selalu dengan tabah dan mendukung dalam doa hingga penulis menyelesaikan tugas ini.
11. Semua pimpinan dan staff hotel Radisson Batam yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian di hotel Radisson Batam.
12. Kepada semua pihak yang sudah membantu saya dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
13. Yang Terkasih, Injilia Eunike Palar, S.Th yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata saya berharap, semoga Tuhan Allah di dalam Yesus Kristus yang akan memberkati segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dan Semoga skripsi ini membawa manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Tuhan Yesus Memberkati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
MOTTO .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
BIODATA.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Rumusan Masalah .....	3
1.5. Tujuan Penelitian .....	3
1.6. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Definisi Banquet.....	5
2.1.1. Definisi Banquet Menurut Para Ahli.....	5
2.1.2. Tugas Dan Tanggung Jawab Banquet .....	9
2.1.3. Peralatan Dan Perlengkapan Banquet .....	12
2.1.4. Peralatan Khusus Yang Biasa Digunakan Di Banquet .....	16
2.1.5. Peralatan Pada Saat Coffee Break .....	16
2.1.6. Prosedur Penataan Meja Coffee Break.....	17

2.2. Pelayanan .....	17
2.3. Sumber Daya Manusia .....	20

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian .....	22
3.2. Metode Penelitian .....	22
3.3. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	22
3.4. Sumber Data.....	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6. Analisis Data .....	24

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum .....	25
4.1.1. Sejarah Radisson Hotel .....	26
4.1.2. Visi Dan Misi .....	28
4.1.3. Struktur Organisasi.....	29
4.1.4. Struktur Organisasi F & B Service.....	30
4.1.5. Job Description.....	31
4.1.6. Fasilitas Hotel .....	33
4.1.7. Meeting Room Serta Kapasitasnya .....	35
4.2. Hasil Penelitian .....	36
4.3. Pembahasan.....	58

### **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	61
5.2. Saran .....	61
Daftar Pustaka .....	63
Lampiran .....	65

## DAFTAR TABEL

1. Jumlah Peralatan Chinaware .....	36
2. Event-event Pada Bulan Agustus .....	38
3. Event-event Pada Bulan September .....	41
4. Event-event Pada Bulan Oktober .....	45
5. Event-event Pada Bulan November .....	47
6. Event-event Pada Bulan Desember .....	50
7. Event-event Pada Bulan Januari.....	55

## DAFTAR GAMBAR

1.	Radisson Golf And Convention Center .....	25
2.	Struktu Organisasi Hotel .....	29
3.	Struktur Organisasi F & B Service .....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Gambar Hotel Radisson Batam
2. Meeting Room Paspalum
3. Kapasitas Meeting Room
4. Struktur Organisasi Hotel
5. Struktur Organisasi F & B Service
6. Event-event Pada Bulan Agustus 2018
7. Event-event Pada Bulan September 2018
8. Event-event Pada Bulan Oktober 2018
9. Event-event Pada Bulan November 2018
10. Event-event Pada Bulan Desember 2018
11. Event-event Pada Bulan Januari 2019
12. Jumlah Peralatan Chinaware Di Banquet
13. Banquet Event Order

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Hotel adalah suatu bangunan atau perusahaan yang menyediakan jasa menginap dan juga menyediakan makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk tamu-tamu yang datang. Dimana seluruh fasilitas di peruntukan bagi seluruh masyarakat umum yang datang untuk menginap ataupun yang datang melakukan acara makan dan minum juga datang untuk melakukan event atau acara-acara yang lain. Hotel di anggap sebagai salah satu keinginan masyarakat yang harus dipenuhi, karena hotel sebagai tempat untuk mendapatkan perlindungan dan kenyamanan ketika saat berpergian jauh.

Di hotel tentunya mempunyai beberapa departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda antara lain: *Food and Beverage*, *Front Office*, *Security*, *Housekeeping*, *SPA (Solus Per Aqua)*, *HRD (Human Resources Department)*, *Sales and Marketing*, *IT (Information Technology)*, *Accounting*, *Engineering*. Dari departemen tersebut tentunya juga mempunyai *section-section*, salah satunya departemen *Food and Beverage Service*. *Food And Beverage Service* adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu. Karena tamu yang tinggal di hotel tidak hanya membutuhkan tempat tidur saja, tetapi juga makanan dan minuman yang dilayani oleh *Food And Beverage Service*.

*Food and Beverage Service* juga mempunyai *section-section* didalamnya salah satunya adalah *Banquet Section*. *Banquet* adalah pelayanan suatu acara yang sudah dipesan dan di rencanakan sebelumnya melingkupi makanan dan minuman, ruangan dan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam waktu tertentu. *Banquet* merupakan section yang berada di bawah *Food and Beverage Service* tapi juga ada di beberapa hotel *Banquet* sudah menjadi departemen sendiri dan tidak lagi berada dibawah departemen *Food and Beverage Service*.

Di Hotel Radisson Golf And Convention Center Batam tempat penulis melakukan penelitian, banquet merupakan salah satu section yang berada di



bawah *Food and Beverage Service*. Banquet bertugas untuk menangani semua *event-event* ataupun acara-acara seperti *wedding party*, *birthday party*, pameran, makan dan minum, *meeting* dan sebagainya yang akan dilakukan di hotel maupun di luar hotel. *Banquet* juga mempunyai hubungan penting dengan departemen lain dalam melaksanakan tugas, contohnya dengan dengan *Food and Beverage Product* soal menu makanan dan peralatan yang lain.

Dalam melakukan pekerjaannya, Banquet akan menerima *Banquet Event Order (BEO)* yang akan dibuat oleh *MICE* yang berisikan acara yang sudah di pesan tamu. *BEO* ini berisikan informasi nama pelanggan, jenis acara, tanggal, waktu, ruang, jumlah tamu dan juga berisikan apa saja yang diinginkan tamu untuk dipersiapkan. Berdasarkan hal tersebut maka *section banquet* baru bisa melakukan persiapan suatu acara.

Selama penulis melakukan penelitian di Hotel Radisson Golf And Convention Center Batam penulis mendapati ada sebanyak 70 event dan acara-acara yang sudah di selenggarakan di Hotel Radisson Batam. Akan tetapi dari *event* dan acara-acara tersebut penulis mendapati masalah-masalah antara lain: kurangnya peralatan yang ada di *banquet* seperti *chinaware* dan peralatan-peralatan lain, ketidaksesuaian kapasitas ruangan terhadap jumlah tamu, kurangnya kerja sama antara departemen *banquet* dan *bite restoran*, *engineering*, *housekeepin* dan departemen lain yang juga terlibat dalam acara tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mengangkat judul **“ANALISIS KETERSEDIAAN PERALATAN CHINAWARE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN BANQUET di HOTEL RADISSON GOLF AND CONVENTION CENTER BATAM”**

## **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

- a. Kurangnya Peralatan *Chinaware*
- b. Kurangnya Kerja Sama Antara *Banquet* Dengan *Engineering* Pada Saat Ada Event.
- c. Kapasitas Ruangan Yang Tidak Sesuai Dengan Jumlah Peserta.
- d. Kurangnya Kerja Sama Antara *Banquet* Dengan *Bite Restoran*.

- e. Sering Terjadi Kerusakan Lift.
- f. Terjadinya Kesalahan Penulisan *BEO*.
- g. Sering Terjadinya Complain Terhadap Makanan Yang Ada Di *Buffet*.
- h. *Extra Service*.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi penelitian ini yaitu hanya tentang kurangnya peralatan *chinaware* di Hotel Radisson Batam khususnya di *Banquet section*.

### **1.4 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian-uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana ketersediaan peralatan *chinaware* di *banquet*.
- b. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak *Banquet* ketika mengalami kekurangan peralatan *chinaware* saat *event*

### **1.5 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui jumlah *chinaware* yang di butuhkan berdasarkan jumlah tamu di hotel yang mengadakan *event* atau acara-acara.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan banquet ketika mengalami kekurangan peralatan *chinaware* pada saat *event*.

### **1.6 MANFAAT PENELITIAN**

- a. Dapat bermanfaat yaitu sebagai referensi pengajaran bagi jurusan pariwisata khususnya program study perhotelan Politeknik Negeri Manado dalam proses pembelajaran.

- b. Dapat memberikan gambaran bagi hotel khususnya di departemen *Food and Beverage Banquet* untuk dapat menyediakan peralatan *chinaware* sesuai yang dibutuhkan tamu
- c. Dapat memperluas wawasan tentang *Food and Beverage Banquet*

## BAB II

### TIJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 DEFINISI BANQUET

*Banquet* adalah penyelenggaraan suatu jamuan atau pertemuan tertentu yang diatur dan dilaksanakan untuk maksud-maksud tertentu. Di dalam bisnis hotel, istilah *banquet* digunakan untuk suatu kegiatan operasional dari suatu pesta khusus yang telah direncanakan sebelumnya. Kegiatan ini pada umumnya terpisah dari aktivitas pelayanan makanan dan minuman yang terdapat didalam restoran maupun bar di hotel. Kegiatan operasional banquet di suatu hotel mencakup semua acara-acara khusus dan biasanya diselenggarakan didalam suatu ruangan yang khusus pula, misalnya pesta perkawinan, konperensi, pesta *cocktail* atau pesta-pesta lain yang sifatnya penting. Pada umumnya pelaksanaan banquet didalam suatu hotel besar diselenggarakan dalam ruangan yang khusus atau biasa disebut "*Banquet Hall*", dan kelancaran dari pesta ini merupakan tanggung jawab dari seorang *banquet manager*, sedangkan penyelenggaraan di hotel-hotel kecil biasanya menjadi tanggung jawab dari manaejer hotel yang bersangkutan.

*Banquet* adalah pelayanan atau acara-acara istimewa atau *special function* yang berkaitannya dilakukan terpisah dari restoran. Pada umumnya setiap hotel berbintang empat atau lima mempunyai beberapa ruangan yang siap untuk disewakan. Ada yang besar atau luas, menenga dan kecil, sesuai kebutuhan yang menyewa. (Djoko Subroto 2003)

##### 2.1.1 Definisi *Banquet* Menurut Para Ahli

- a. Menurut Putra (1998) dalam jurnal Yusnita dan Yulianto (2013). *Banquet* merupakan *outed food and beverage departement* yang bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel

- b. Menurut Mrsum WA (1981) dalam jurnal Yusnita dan Yulianto (2013). *Banquet* adalah pelayanan khusus suatu jamuan atau suatu cara dimana pelayanan tersebut berbeda atau terpisah dengan pelayanan yang ada di restoran.
- c. Menurut Gusti Putu Putra Arnawa (1995) dalam jurnal Yustina dan Yulianto *Banquet* adalah sekumpulan orang-orang yang berada didalam tempat khusus, di luar dari kegiatan restoran untuk suatu perayaan yang disertai dengan acara makan dan minum bersama, dan diatas pada suatu tempat ruangan yang menyerupai bentuk tertentu.
- d. Menurut Agustinus (1995) dalam jurnal Yustina dan Yulianto *Banquet* adalah suatu ruangan besar yang ada di hotel yang bisa disewakan untuk pesta, rapat dan lain-lain.

Pelayanan pada *Banquet* dimulai sejak pelanggan memesan tempat hingga akhir acara, kesepakatan tersebut meliputi:

- a) Hari / tanggal dan jam pelaksanaan acara
- b) Jumlah peserta yang hadir
- c) Macam-macam acara yang diinginkan pelanggan.
- d) Tahapan penyelenggaraan acara
- e) Tata ruang
- f) Jenis pelayanan
- g) Fasilitas lain yang diinginkan
- h) Sistem pelayanan

Kelengkapan tersebut dilakukan sebelum hari acara agar penyelenggaraannya sesuai dengan yang di harapkan pelanggan, dan di buat secara tertulis dalam *function sheet* yang diikuti dengan kontrak kesepakatan. Di dalam kegiatan operasionalnya *banquet* departemen mempunyai hubungan dengan bagian-bagian lain yang ada di dalam hotel. Hal ini harus dilakukan mengingat kegiatan dari suatu acara yang diselenggarakan oleh *banquet* departemen melibatkan bagian-bagian lain yang ada kaitannya dengan pelaksanaan acara tersebut, misalnya untuk mempersiapkan ruangan, peralatan dan lain sebagainya.

Adapun departemen yang mempunyai hubungan yang penting dengan *banquet section* pada saat ada event atau acara-acara yaitu:

- a) Dengan bagian *Accounting* : untuk pajak dan pembayaran
- b) Dengan bagian *Housekeeping* : untuk kebersihan ruangan
- c) Dengan *Engineering* : untuk mengatur *LCD, screen, sound system* dan lainnya
- d) Dengan *Purchasing* : persediaan sesuai dengan permintaan pelanggan
- e) Dengan personal : tenaga kerja
- f) Dengan *Kitchen* : soal menu makanan dan peralatan lainnya
- g) Dengan *Sales* : *design* ruangan dan peralatan lainnya yang di butuhkan pelanggan
- h) *Front Office* : kamar hotel yang di pakai tamu

Penanganan dalam pelayanan *banquet* dimulai sejak pelanggan dan petugas *banquet* pertama kali bertemu hingga pada akhir penyelenggaraan pesta, termasuk pula penyelesaian pembayaran. Proses tersebut dibagi atas beberapa tahap yaitu:

a. Sebelum Penyelenggaraan

Pada saat penawaran dan permintaan suatu *event*, pihak *banquet* menawarkan berbagai produk pelayanan dengan berbagai fasilitas disertai rincian biayanya. Pihak pelanggan akan memilih produk yang ditawarkan oleh pihak *banquet* sesuai dengan keinginannya. Kedua belah pihak akan saling mengadakan pendekatan, dalam hal ini pihak diwakili oleh *banquet sales* dan respresentative atau *banquet manager*. Sedangkan pelanggan diwakili oleh tuan rumah atau panitia pelaksana. Pendekatan ini dilakukan untuk mencapai kesepakatan yang nantinya *technical meeting* sebelum acara berlangsung yang melibatkan berbagai pihak terkait, baik dari pihak hotel sendiri maupun dari pihak pelanggan.

Menandatangani surat perjanjian setelah dicapai kesepakatan bersama, kedua belah pihak menandatangani surat perjanjian berisi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Memelihara kesepakatan dengan komunikasi, mulai dari saat penandatanganan perjanjian sampai dengan hari acara berlangsung, biasanya terbentang waktu yang cukup lama selama waktu tersebut, kedua belah pihak saling berkomunikasi beberapa kali ada penambahan atau pengurangan yang mungkin terjadi.

#### b. Saat Pelaksanaan Acara

Tahap ini merupakan saat yang dinantikan oleh pelanggan atas dasar kesepakatan yang telah dibuat bersama. Pelaksanaan ini bukanya tanpa kendala, misalnya jika ada perubahan yang mungkin timbul dari pihak pelanggan. Jika perubahan tersebut sifatnya prinsipal mungkin tidak menjadi masalah, akan tetapi jika terjadi sebaliknya maka akan menjadi masalah yang mengganggu. Karena itu perjanjian sebagai dasar kesepakatan bisa dijadikan pedoman dalam setiap penyelesaian masalah yang mungkin terjadi. Urutan tahapan ini adalah sebagai berikut:

- a) *Preperation* (persiapan menjelang pelaksana)
- b) *Service* (pada saat acara berlangsung)
- c) *Clear up* (begitu acara selesai segera dibersihkan dan dirapikan kembali seperti semula)

#### c. Tahapan Setelah Selesai Acara

Setelah acara selesai, sejumlah rekening harus diselesaikan oleh pihak pelanggan, penyelesaian dapat dalam bentuk pembayaran kantor, transfer bank, dan *credit card*. Tahap ini merupakan saat yang tepat bagi *banquet* untuk menerima segala keluhan dan masukan dari pihak pelanggan untuk perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan produk. Ini juga merupakan kesempatan yang baik untuk menyampaikan ucapan terima kasih dan terpilinya tempat penyelenggaraan sekaligus mengingatkan pelanggan.

Adapun tempat penyelenggaraan *banquet* yang biasanya dilaksanakan di hotel, adalah di :

- a) Restoran
- b) *Banquet hall*
- c) *Convention hall*
- d) *Meeting room*
- e) *Garden area*
- f) *Top floor open terrace*
- g) dan lain-lain

Di dalam pelaksanaan perhelatan yang dilaksanakan di hotel akan sangat tergantung kepada permintaan tamu, untuk itu ada dua kategori pelaksanaannya yang umum dilakukan, yaitu :

a. *Standing Party*

Di dalam acara ini ruangan yang di pakai untuk perhelatan tersebut tidak di sediakan kursi duduk sehingga semua tamu yang makan dan minum sambil berdiri.

b. *Sitting Party*

Di dalam acara ini semua tamu menikmati makanan dan minumannya dengan posisi duduk sebagaimana layaknya dan dilayani oleh pramusaji

### 2.1.2 Tugas Dan Tanggung Jawab *Banquet*

Untuk memulai pekerjaannya, departemen *banquet* menerima dokumen *BEO* yang berisikan acara yang sudah dipesan tamu. Dokumen *BEO* berisikan informasi nama pelanggan, jenis acara, tanggal, waktu, ruang, jumlah tamu dan juga peralatan atau hal yang diinginkan tamu untuk dipersiapkan. Oleh karena itu *BEO* (*banquet event order*) sangatlah penting karena dari sini dapat dilihat jumlah peralatan yang akan digunakan sesuai dengan jumlah tamu yang ada.

Berdasarkan hal tersebut, departemen *banquet* baru bisa memulai melakukan persiapan suatu acara antara lain:



- a. *Set up meeting room* ketika ada *event*
- b. *Set up coffee break* ataupun *buffet*
- c. *Check* semua peralatan yang akan digunakan
- d. Bertanggung jawab atas kebersihan *meeting room*
- e. *Prepare coffee Break*
- f. *Stand by* selama ada tamu yang *meeting* ataupun acara-acara lain
- g. Membersihkan atau merapikan *meeting room* setelah *event* selesai
- h. Bertanggung jawab atas semua acara-acara seperti *wedding, dinner* dan sebagainya
- i. *Double check* ruangan yang akan dipakai sebelum tamu datang
- j. melakukan *inventory glassware, chinaware dan cutleries*

Dalam organisasi *banquet* dalam melaksanakan segala tugas dan kegiatan operasionalnya dipimpin oleh seorang *banquet manager* yang membawahi *Assistant manager, Supervisor, Banquet captain* dan *banquet waiters*. Berikut ini dijelaskan tugas serta tanggung jawab dari masing-masing jabatan, yakni:

#### A. *Banquet Manager*

- a. Bertanggung jawab atas *banquet section* yang dipimpinnya.
- b. Mengkoordinir semua staff yang berada dibawahnya serta memberikan pembinaan secara rutin agar pelayanan di *banquet* selalu memuaskan tamu.
- c. Harus selalu erat hubungannya dengan *F & B Manager, Public Relation Manager, Sales Manager, Restaurant Manager, Chief Engineering, Sous Chef, Chief Security* dan *Executive Housekeeper*.
- d. Melaksanakan tugas-tugas administrasi
- e. Memeriksa kesiapan tugas dan seluruh bawahannya. Harus memperhatikan dan mendengarkan keluhan-keluhan tamu serta menyelesaikan masalah yang harus dipecahkan.
- f. Mengawasi operasional sampai selesai.

### B. *Assistant Manager*

Pada dasarnya tugas dan tanggung jawab dari seorang *assistant manager* dalam menagani tugasnya sehari-hari juga memikul tanggung jawab dari *banquet manager* apabila berhalangan datang. Memberikan *briefing* serta pengawasan selama berlangsungnya acara.

### C. *Banquet Supervisor*

- a) Mengkordinir segala kegiatan, mulaidari menyiapkan kebutuhan acara sampai pelayanan kepada tamu
- b) Selain itu juga bekerja sama dengan bagian *kitchen*, ataupun bagian-bagian lain demi terciptanya suasana kerja yang baik
- c) Menagani segala keluhan dari tamu atau permintaan yang dibutuhkan tamu, juga mengecek peralatan yang ada
- d) Membantu banquet manager jika mengalami kesulitan.
- e) Bertanggung jawab kepada *banquet manager* atas segala kegiatan yang ada di *banquet* serta mengawasi cara kerja semua bawahannya selama *function* berlangsung.

### D. *Banquet Capten*

- a) Bertanggung jawab mengenai keadaan yang terjadi pada operasional *banquet*.
- b) Mengkordinir para *waiter*.
- c) Membuat *time schedule* juga pembagian tugas sesuai jabatan masing – masing.
- d) Menggambarkan suasana ruangan, meja, kursi, meja *buufet*, mini garden, juga mengontrol dekorasi.
- e) Mengontrol semua persiapan sebelum acara dimulai.
- f) Memimpin *briefing* sebelum acara dimulai.

- g) Menyambut tamu yang datang sebelum menyerakan lebih lanjut kepada *waiter*.
- h) Membuat laporan harian
- i) Melaporkan hasil kegiatan kepada *supervisor* dan *banquet manager* tentang hal-hal yang di anggap pincang.

#### E. Banquet Waiter dan Waitress

- a) Melaksanakan tugas yang sudah di instuksikan oleh *banquet capten*
- b) Bertanggung jawab terhadap area yang merupakan bagian tugasnya, misalnya kebersihan dan kerapian
- c) Memeriksa semua perlengkapan peralatan yang di butukan untuk keperluan *event* nantinya, mulai dari *table cloth*, *napkin*, peralatan makan dan minum dan lain-lain
- d) Mengatur ruangan kembali dengan sempurna setelah tamu meninggalkan ruangan.

#### 2.1.3 Peralatan Dan Perlengkapan Banquet

Peralatan dan perlengkapan makan dan minum dalam jumlah memadai akan sangat menunjang kelancaran suatu pelayanan makan yang diberikan kepada tamu. Peralatan yang disediakan di *Banquet Outlet* dibedakan menjadi 2 bagian, yaitu peralatan umum dan peralatan khusus. Peralatan umum adalah peralatan yang dipergunakan untuk acara jamuan makan, sedangkan peralatan khusus adalah peralatan yang dipergunakan untuk menunjang kegiatan perjamuan termasuk rapat/*meeting* di *banquet outlet*.

Peralatan makan dan minum serta perlengkapan dalam penyajian makanan dan minuman antara lain:

##### A. *Chinawares*

*Chinaware* adalah semua jenis peralatan pecah bela, dibuat dari porselin dan kramik yang dapat menunjang penampilan makanan yang dihidangkan kepada tamu. Bentuk dan fungsi dari *chinaware* dari *chinaware* terbagi sebagai berikut:

## 1. *Plates*

- a) *Dinner plate*, yaitu piring ceper besar yang digunakan untuk menyajikan hidangan utama. Berdiameter 26 cm
- b) *Soup plate*, adalah piring cekung yang biasa dipergunakan untuk makan dirumah sehari-hari ataupun keperluan prasmanan dan untuk menyajikan sup. Berdiameter 22 cm
- c) *Dessert plate*, yaitu piring tanggung yang dipergunakan untuk menyajikan hidangan penutup, hidangan pembuka dan kadang-kadang sebagai *underliner* atau alas sewaktu menyajikan hidangan pembuka atau penutup. Diameter *dessert plate* adalah 18 cm
- d) *B & B plate (Butter and Bread)*, yaitu dipergunakan untuk menyajikan roti dan mentega, disebut juga *side plate* atau *quarter plate* karena di dalam menata meja selalu diletakan disamping kiri garpu(*dinner fork*). Diameternya sekitar 15cm
- e) *Fish plate*, yaitu piring untuk menyajikan hidangan ikan
- f) *Breakfast plate*, yaitu piring untuk hidangan pagi
- g) *Show plate*, yaitu piring ceper ukuran sedikit lebih besar dari *dinner plate*, diberi dekorasi yang bagus untuk *show*.

## 2. *Cup*

- a) *Soup cup*, adalah mangkuk berbentuk cangkir dengan ukuran lebih besar dan mempunyai pegangan di kanan kirinya untuk menyajikan soup cair. Diameternya sekitar 10 cm.
- b) *Tea cup*, adalah cangkir tea yang gunanya untuk menyajikan teh. Diameternya sekitar 7 cm.
- c) *Coffee cup*, adalah cangkir kopi yang gunanya untuk menyajikan kopi, diameternya sekitar 6 cm.
- d) *Demitasse cup*, adalah cangkir kecil dengan diameter 5cm yang digunakan untuk menyajikan kopi kental sehabis makan malam.

- e) *Breakfast cup*, adalah cangkir untuk menyajikan minuman kopi/teh pada waktu makan pagi di restoran.
- f) *egg dish*, disebut juga dengan *egg stand*. Dipergunakan untuk menyajikan telur rebus.

### 3. *Saucer*

- a) *Soup saucer*, adalah tatakan *soup cup* dengan diameter 14cm
- b) *Tea saucer*, adalah tatakan *tea cup* dengan diameter 14cm.
- c) *Coffee saucer*, adalah tatakan *coffee cup* dengan diameter 14cm.
- d) *Demitasse saucer*, adalah tatakan *demitasse cup* dengan diameter 11cm
- e) *Breakfast saucer*, adalah tatakan *breakfast cup* dengan diameter 14cm

### 4. *Pots*

- a) *Tea pot*, adalah poci untuk menyajikan teh panas bentuknya agak membulat.
- b) *Coffee pot*, adalah poci untuk menyajikan kopi panas, bentuknya lurus tinggi keatas.

### 5. *Jugs*

- a) *Milk jug* adalah poci kecil untuk menyajikan susu atau cream.
- b) *Water jug*, adalah poci kecil dengan tutup untuk menyajikan air putih, biasanya digunakan pada pelayananan room service

### 6. *Bowl*

- a) *Soup bowl*, adalah mangkuk sup untuk menyajikan sup kental
- b) *Cereal bowl*, adalah piring cekung seperti mangkuk untuk menyajikan bubur atau sereal
- c) *Finger bowl*, adalah mangkuk tempat untuk mencuci tangan yang diletakan diatas meja makan.
- d) *Sugar bowl*, adalah tempat untuk menepatkan gula yang berada diatas meja makan.

- e) *Supreme bowl*, adalah tempat untuk menyajikan *shrimp cocktail*, *ice cream* di dalam kamar.
- f) *Butter bowl*, adalah tempat mentega yang diletakan di atas meja makan

#### B. *Glasswares*

*Glasswares* adalah peralatan yang terbuat dari bahan gelas. *Glasswares* yang dipergunakan di restoran dan bar dibedakan menjadi dua bagian besar yaitu :

- a) Gelas yang bertangkai atau *stemmuglass* contohnya *water goblet*, *red wines glass*, *white wine glass*, *champagne glass*.
- b) Gelas yang tidak bertangkai (*unstemmed glass*) contohnya *short glass*, *old glass fashioned glass*, *juice glass*, *high ball glass*.

#### C. *Silverwares*

*Silverware* adalah alat yang terbuat dari logam dan berfungsi untuk mengambil makanan misalnya *dinner spoon & fork*. *Silverware* yang berfungsi untuk memotong makanan sering disebut *cutlery*, contohnya adalah segala jenis pisau yang digunakan untuk makan misalnya *fish knife*, *B&B Knife* dan *dinner knife*.

#### D. *Linen*

*Linen* ialah perlengkapan yang terbuat dari kain untuk keperluan operasi pelayanan. Contoh *linen* adalah *moulton*, taplak meja atau *table cloth*, slip cloth, *napkin* atau serbet makan, *buffet cloth*, *service cloths*, *tea and glass cloths*, *tray cloths*, *Skirt/skirting* dan *oshibury*.

#### E. *Hollowware*

*Hollowware* adalah peralatan yang tidak begitu penting keberadaannya tetapi sering digunakan. *Hollowware* terbuat dari logam, kayu atau plastik. Contohnya yaitu *condiment*, *flower vas*, *ashtray* dan *bread basket*.

#### 2.1.4 Peralatan Khusus Yang Biasa Digunakan Di *Banquet*

- a. *Sound System*
- b. *Microphone*
- c. *Screen untuk OHP*
- d. *Projektor Film*
- e. *Infokus*
- f. *White board*
- g. *Flip Cart*
- h. *Eraser*
- i. *Board Maker*
- j. *Stationari (Block Note and ballpoint)*

#### 2.1.5 Peralatan Pada Saat *Coffee Break*

- a. *Coffee cup*
- b. *Saucer*
- c. *B&B Plate*
- d. *Chaffing dish*
- e. *Dessert plate*
- f. *Stand food*
- g. *Milk jug*
- h. *Coffee machines/coffee urn*
- i. *Fork&spoon*
- j. *Tea spoon*
- k. *Serving spoon*
- l. *Serving fork*
- m. *Pastry tong*
- n. *Trolley*
- o. *Napkin*
- p. *Water pitcher*
- q. *Tissue*

r. *Tooth picks*

#### 2.1.6 Prosedur Penataan Meja Coffee Break

- a. Letakan susunan *dessert plate* pada ujung meja, banyaknya *dessert plate* yang disusun sesuai dengan jumlah tamu yang menghadiri acara *function* tersebut
- b. Letakan *food stand* untuk menaruh makanan atau *snack* sesuai dengan bentuk *set up* bagusnya
- c. Letakan susunan *fork* dan *spoon* pada *pocket* yang terbuat dari *napkin* letakan dengan dekat *dessert plate*
- d. Letakan beberapa *B&B plate* dibawah *chafing dish*
- e. Letakan susunan *coffee cup* beserta *saucer* atau tatakan
- f. Letakan *B&B plate* di dekat *chafing dish*
- g. Letakan *coffee machine* atau *coffee urn* didekat susunan *coffee cup* berisikikan serta *chek* terlebih dahulu *coffee* dan air didalam *coffee machine*
- h. Letakan susunan *tea spoon* pada *tea spoon basket*
- i. Letakan susunan *sugar basket* di dekat *coffee machine* atau *coffee urn*
- j. Letakan *milk jug* di depan *sugar basket*
- k. Letakan *tissue* diantara sudut-sudut bagus *table*

## 2.2 PELAYANAN

Pelayanan merupakan suatu aktifitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecakan permasalahan konsumen/pelanggan (Solastiyono 2001)

Bagaimana sebenarnya kebutuhan-kebutuhan dan tujuan-tujuan tamu itu dapat terpenuhi, untuk mengetahui hal itu maka suatu model pelayanan akan disajikan dan melalui model tersebut dapat diketahui bagaimana seharusnya produk yang dihasilkan oleh hotel dapat memenuhi keinginan-keinginan dan kebutuhan-kebutuhan tamu. Model pelayanan hotel didasarkan pada konsep yang dibuat dan dijelaskan bahwa jasa pelayanan bidang perhotelan berkaitan dengan



penyediaan kamar-kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya untuk para tamu yang tidak hanya menghendaki kebersihan kamar atau kelezatan makanannya saja, tetapi juga gaya dan cara pelayanan, kenyamanan dan keamanan, sehingga dapat memberikan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik dan kebutuhan psikologis, serta tujuan-tujuan yang dikehendakinya. Dalam pelayanan terdapat tiga unsur yang merupakan satu kesatuan yaitu produk, prilaku dan sikap, suasana lingkungan.

- a. Produk, adalah produk yang dihasilkan oleh bagian hotel, seperti kebersihan, kerapihan, kelengkapan-kelengkapan, kenyamanan dan keamanan tamu.
- b. Prilaku dan sikap, adalah prilaku dan sikap dari pemberi pelayanan yang mempunyai tanggung jawab mendistribusikan produk kepada tamu.
- c. Suasana lingkungan yaitu tempat kerja.

Tamu sebagai penerima barang dan jasa pelayanan sebagai total produk, akan menerima secara baik ataupun buruk dengan mengukur sejauh mana barang dan jasa pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan-harapannya, sedangkan harapan-harapannya sangat dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan serta tujuan-tujuannya.

Adapun kebutuhan-kebutuhan tamu akan pelayanan meliputi:

- a. Kebutuhan fisik (tidur, makan dan minum, dsb)
- b. Kebutuhan sosial (keamanan, keramahan, dsb)
- c. Kebutuhan psikologis (harga diri, diperhatikan secara khusus, dsb).

Ada beberapa tujuan ataupun alasan tamu menginap di hotel, yaitu untuk mendapatkan pelayanan diantaranya adalah :

- a. Untuk mengadakan pertemuan/konvensi
- b. Untuk tujuan bisnis atau usaha

Dengan demikian model pelayanan hotel merupakan konsep umum yang berlaku pada semua jenis usaha jasa pelayanan, dimana intinya adalah berusaha mempertemukan unsur-unsur pelayanan dengan kebutuhan-kebutuhan dan tujuan-tujuan tamu.

Harapan-harapan tamu adalah tingkat kesesuaian antara barang dan jasa yang diinginkan, dengan kenyataan barang dan jasa pelayanan yang diterima.

Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh tamu didasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Untuk mendapatkan gambaran tentang pemenuhan harapan-harapan atau keinginan tamu.

Suatu bentuk pelayanan dengan *diverogensi* tinggi, adalah pelayanan yang disajikan lebih *fleksibel* dan lebih memerlukan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Karakteristik pelayanan dengan *deiverogensi* tinggi, membutuhkan tingkat keterampilan analisis dan teknis yang tinggi. Suatu usaha yang menghasilkan jasa pelayanan mengandung dua elemen yang dapat dipergunakan untuk mengklasifikasi perbedaan jenis usaha jasa pelayanan yaitu :

1. Intensitas tenaga kerja. Dikatakan intensitas tenaga kerja tinggi apabila secara *relativ* nilai bangunan perusahaan dengan perlengkapannya adalah lebih kecil dibandingkan dengan biaya tenaga kerja, dan dikatakan intensitas tenaga kerja rendah, bila biaya tenaga kerja adalah lebih rendah dibandingkan dengan nilai bangunan dan perlengkapan perusahaan.
2. Interaksi pelayanan yang didasarkan pada pesanan konsumen atau tamu elemen ini juga terdiri dari dua unsur yaitu derajat atau ukuran dimana konsumen berinteraksi dengan proses pelayanan yang diberikan didasarkan pada pesanan atau keinginan konsumen.

Pelayanan kebutuhan makanan dan minuman tidak hanya sekedar baik dan benar, akan tetapi juga profesional. Hal ini merupakan hasil kerja sama tim staff food and beverage, yang dilakukan sejak tamu memasuki pintu restoran sampai meninggalkan restoran. Terhadapnya adalah sebagai berikut :

1. Menyambut tamu
2. Mengantar tamu ke tempat duduk/meja yang diinginkan
3. Menuangkan air ke gelas, membantu tamu membuka *napkin* (serbet makan), memberikan menu.
4. Melayani *taking order* (pemesanan tamu)
5. Memberikan order sesuai dengan pesanan kebagian dapur dan mengambil makanan yang sudah siap disajikan.
6. Menjikan makanan dimeja tamu

7. Melayani pembayaran
8. Mengatasi segala keluhan (jika ada)
9. Memberikan pelayanan sesudah tamu menikmati hidangan
10. Memberikan pelayanan ketika tamu meninggalkan tempat

### **2.3 SUMBER DAYA MANUSIA**

Sonny Sumarsono (2003) mengartikan bahwa sumber daya manusia mempunyai beberapa pengertian yaitu sumber daya manusia adalah usaha kerja yang bermanfaat bagi keberlangsungan produksi. Sedangkan makna yang kedua, sumber daya manusia merupakan kelompok manusia yang terdiri dari manusia yang memiliki kemampuan untuk memberikan jasa.

Menurut Mathis dan Jackson (2006), sumber daya manusia merupakan suatu rancangan berbagai sistem formal dalam perusahaan maupun organisasi yang berfungsi untuk menjaga agar penggunaan bakat dan minat manusia dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut secara efektif dan efisien.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia ada dua kelompok yang mempengaruhi kepuasan kerja:

1. Faktor organisasi yang berisi kebijaksanaan perusahaan dan iklim kerja.
2. Faktor individual atau karakteristik karyawan.

Pada faktor individual ada dua predicator penting terhadap kepuasan kerja yaitu status dan senioritas. Status kerja yang rendah dan pekerjaan yang rutin akan banyak kemungkinan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain. Hal itu berarti dua faktor tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan karyawan yang memiliki ketertarikan dan tantangan kerja akan merasa lebih puas dengan hasil kerjanya apabila mereka dapat menyelesaikan dengan maksimal.

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang banyak sekali melibatkan tenaga kerja yang kompeten dan profesional, dan karyawan merupakan aset utama. Sebagaimana diketahui bahwa kunci keberhasilan industri hotel ditentukan oleh kepuasan para tamu dan kepuasan kepada tamu sebagian besar di

tentukan oleh pelayanan dan keramah-tamahan yang diberikan oleh seluruh karyawan hotel dari pimpinan sampai dengan para petugas di lapangan.

Terlepas dari ukuran, dan jenis hotelnya, maka semua tamu hotel memerlukan/memiliki sifat dasar kebutuhan, antara lain:

1. Akomodasi yang aman

2. Ruang atau kamar yang bersih dan nyaman
3. Pelayanan yang bersahabat, profesional dan penuh keramahan
4. Peralatan dan fasilitas yang terawat dengan baik.

Adapun tugas pokok departemen sumber daya manusia yaitu:

1. Membuat kebijakan
2. Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia
3. Membuat sistem *HRD* yang efektif dan efisien
4. Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan
5. Melakukan seleksi, promosi, transferring dan demosi pada karyawan yang dianggap  
Perlu
6. Melakukan kegiatan pembinaan dan pelatihan
7. Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan
8. Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlakunya kontrak  
kerja
9. Melakukan tindakan disipliner pada karyawan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 OBJEK PENELITIAN**

Dalam penelitian skripsi ini, yang menjadi objek penelitian adalah pada departemen *food and beverage banquet*. Pada saat penulis melakukan *on the job training* di Hotel Radisson Golf & Convention Center Batam yakni selama 6 (enam) bulan yang dimulai pada tanggal 8 agustus 2018 sampai dengan 8 febuari 2019. Sesuai dengan jadwal yang diberikan oleh pihak hotel penulis ditugaskan menjadi seorang waitre di *banquet section* dan sekaligus melakukan observasi secara langsung. Dalam hal ini yang di teliti adalah jumlah peralatan dan ketersediaan *chinaware* di Hotel Radisson Batam.

#### **3.2 METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terikat dengan tujuan penelitian. Sugiyono (2018:1), Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

#### **3.3 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN**

**Lokasi Penelitian:**

Penelitian dilakukan di hotel Radisson Golf & Convention Center Batam.  
Jln. Jendral Sudirman Batam  
29432

Ph.(0778) 480 0888

**Waktu Penelitian:**

Terhitung pada tanggal 8 agustus  
2018 sampai 8 februari 2019

### **3.4 SUMBER DATA**

#### **A. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai informasi yang dicari.

#### **B. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.

### **3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

#### **A. Observasi**

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Wiratna Sujarweni (2014:32)

#### **B. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah, ceritera, biografi dan sebagainya. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni. Sugiyono (2013:240)

### **3.6 ANALISIS DATA**

Analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengelolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang penelitian. Analisis data juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi sebuah informasi yang nantinya bisa di pergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan. Dalam metode penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Adapun data yang ada seperti jumlah peralatan *chinaware* dan data *event-event* selama peneliti melakukan penelitian, data tersebut akan di tabulasikan kemudian di deskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 GAMBARAN UMUM**

Radisson Golf & Convention Center Batam.

Jln. Jendral Sudirman Batam

29432

Ph.(0778) 480 0888

*Gambar 4.1 Radisson Golf And Convention Center Batam*



*Sumber: Hotel Radisson Batam*



#### **4.1.1 Sejarah Radisson Hotel**

Kami memiliki lebih dari 75 tahun pengalaman perhotelan dengan pengalaman itu, Radisson Hotel Group telah berkembang menjadi salah satu perusahaan hotel terbesar di industri dengan seperangkat yang kuat merek yang memberikan keramahan kelas dunia dan layanan luar biasa.

Tahun 1960 Royal Copenhagen oleh Arne Jacobsen di Denmark di puji sebagai hotel desainer pertama di dunia Carlson memasuki bisnis hotel di Amerika melalui bunga 50 persen di Radisson Downtown Hotel di Minneapolis. Tahun 1986 Carlson Hotels dan SAS Internasional Hotels menandatangani kementrian untuk membawa merek Radisson ke Eropa. Tahun 1987 Carlson Hotels meluncurkan merek *Countryinns* dan *suites By carlson brand*. Tahun 1994 SAS Internasional Hotels menandatangani perejajian waralaba dengan Carlson Hotel untuk mengelola Radisson merek di EMEA, yang menantinya akan menjadi Radisson Blu. Tahun 1999 Carlson Hotels meluncurkan program loyalitas tamu yang sekarang dikenal sebagai Radisson Rewards<sup>TM</sup>. Tahun 2002 SAS Internasional Hotels menjadi The Rezidor Hotel Group dan memperoleh hak waralaba kepada Regent Hotel dan Resort, park inn dan Country inns dan Sulites By Carlson. Tahun 2005 Carlson mengakuisi isi 25 persen kepemilikan The Rezidor Hotel Group, memperkuat komitmen perusahaan untuk pertumbuhan global. Tahun 2006 Rezidor Hotel Group menyelesaikan penawaran umum perdana di Stockholm Stock Exchange. Carlson membeli saham tambahan, meningkatkan kepemilikannya menjadi 35 persen. Tahun 2007 Carlson meningkatkan di the Rezidor Hotel Group menjadi 41,7 persen. Tahun 2008 Nama merek Radisson SAS di perbarui ke Radisson Blu. Tahun 2009 First Hotel Missoni dibuka di Edinburgh dengan pujian yang luar biasa. Tahun 2010 Radisson Blu menjadi merek Hotel Kelas Atas Terbesar di Eropa, Park Inn menjadi Park Inn by Radisson Rezidor dinobatkan sebagai salah satu Perusahaan Paling Etis di Dunia oleh Ethisphere Institute. Tahun 2012 Carlson meningkatkan kepemilikannya di The Rezidor Hotel Group menjadi 51 persen, dan keduanya bergabung dalam kemitraan strategis dan pergi ke pasar sebagai Carlson Rezidor

Hotel Group Carlson Rezidor Hotel Group dinamai Hotel Group of the Year di Worldwide Hospitality Awards 2012. Tahun 2014 Carlson Rezidor Hotel Group mengumumkan merek baru di segmen mewah, Qourvus Collection Carlson Rezidor Hotel Group mengumumkan merek baru di segmen pilih gaya hidup kelas atas, Radisson RED. Tahun 2016 MNA Tourism Group mengakuisis Carlson Hotels, Inc. Group Hotel Rezidor memasuki segmen ekonomi 49% saham di prizeotel. Tahun 2017 Federico J. Gonzales menjadi Presiden dan CEO Rezidor dan ketua komite Pengarah Global HNA TourismGroup CO., Ltd. Mengumumkan penawaran publik wajib untuk mengakuisisis semua saham di Rezidor. Tahun 2018 Country & Suites By Carlson menjadi Country Inn & Suites by Radisson Carlson Radisson Hotel Group TM Arsitektur merek global baru, memperkenalkan Radisson di EMEA dan meluncurkan koleksi Radisson.

Radisson Hotel Group mengubah nama program loyalitas Club Carlson menjadi Radisson Rewards. Carlson Rezidor Hotel Group Worldwide-Asia merupakan bagian dari Carlson dengan kantor pusat di Minneapolis, minneasota, dan salah satu perusahaan swasta terbesar di Amerika Serikat. Secara umum, Carlson Rezidor Worldeide termasuk hotel yang memiliki lebih dari 1,000 lokasi di 74 negara.

Carlson adalah pemimpin secara umum di dunia perjalanan parawisata, perhotelan, dan industry pemasaran. Carlson memiliki 7 buah merek hotel antara lain : Country Inn, Park Inn, Park Plaza, Radisson, Radisson Blue, Radisson Red dan Quorvus. Caelson Rezidor Hotel Grup Worldwide-Asia Pasific, telah mengoprasikan banyak hotel terkemuka di seluruh kawasan asia pacific. Dengan kantor pusat di Singapore, yang didukung oleh pemasaran, penjualan, operasional dan kantor pengembangan di beberapa negara asia

Dengan misi tunggal yaitu membangun hubungan dengan pelanggan, dimana dapat membawah nuansa megah, mewah, menengah keatas dan menengah kebawah sesuai dengan standar kelas hotel. Terkenal dengan keramahan dan pelayanan pribadi terhadap tamu, setiap hotel dibawah naungan Carlson Rezidor

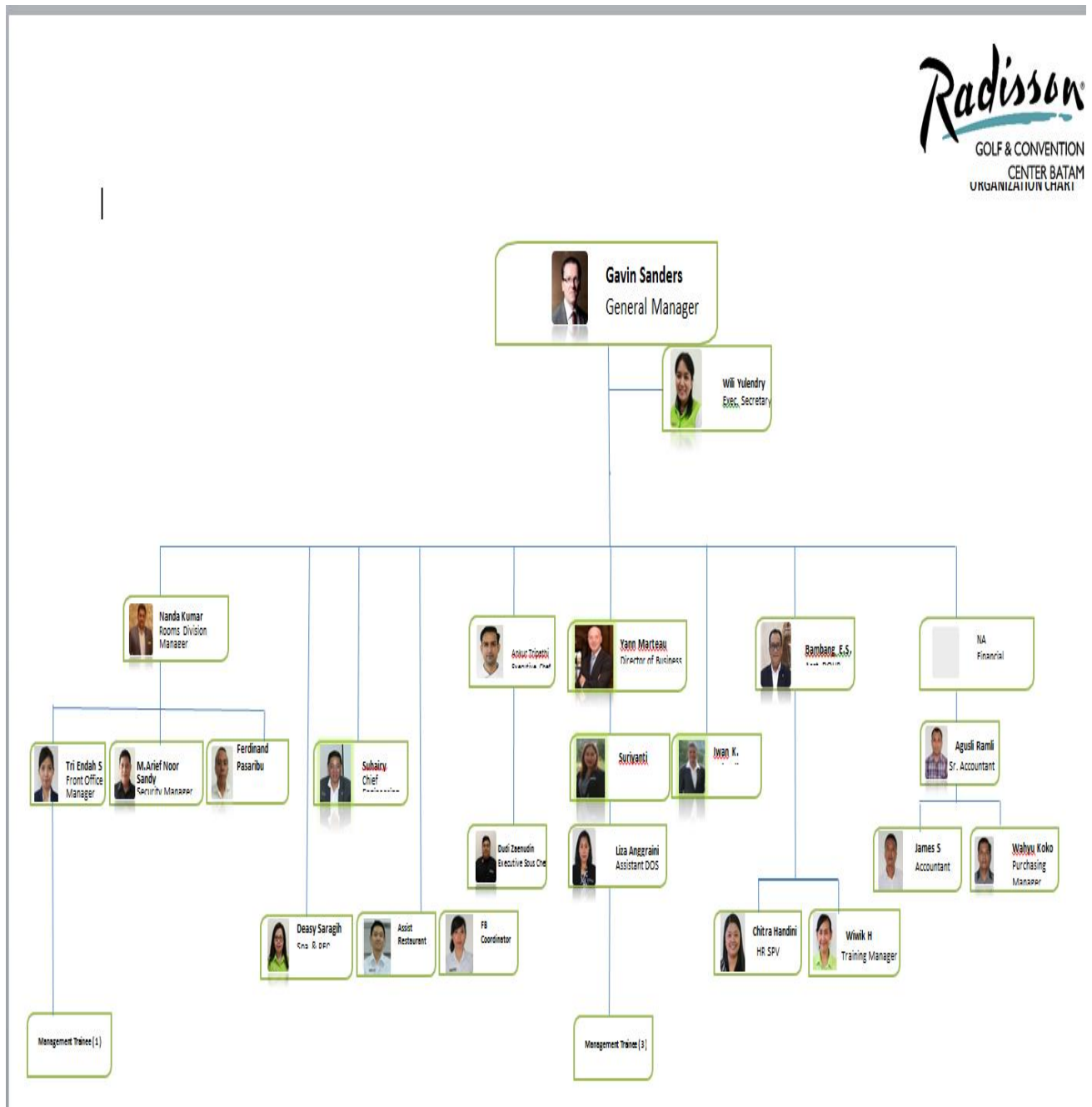
Hotel Grup Worldwide-Asia Pasific, sangat jelas membedakan pasar untuk mendorong keberhasilan di setiap masing masing hotel serta memberikan pengalaman yang luar biasa terhadap pelanggan. Di Batam, hotel dikelola oleh PT Adhya Graha Wisata dengan nama Radisson Golf & Convention Center. Radisson Hotel memiliki total 240 kamar yang terbagi 207 hotel dan 33 apartemen.

#### **4.1.2 Visi Dan Misi Hotel**

Visi: Untuk menjadi hotel yang paling dikagumi di Indonesia dan memberikan para tamu pelayanan yang tidak tertandingi.

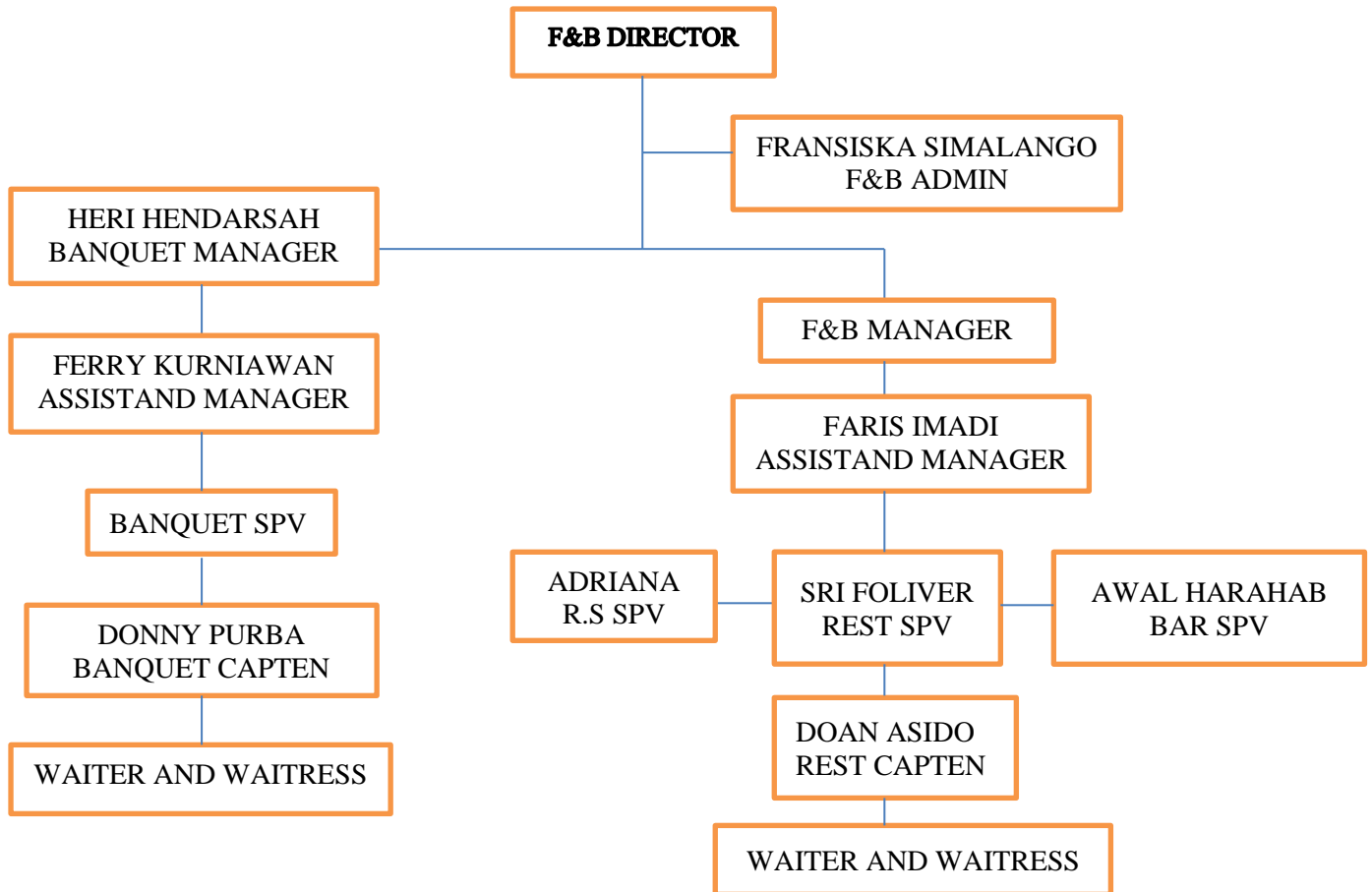
Misi: Jadilah pembuat memori, kejutan, kegembiraan dan memberikan pengalaman yang tidak tertandingi bagi tim dan pelanggan kami. Hotel dengan nilai-nilai keluarga, untuk pelanggan dan staff dan menciptakan kenangan seumur hidup untuk semua.

### 4.1.3 Struktur Organisasi



**Gambar 4.2 Struktur Organisasi Radisson Golf And Convention Center Batam**  
**Sumber: Radisson Hotel Batam**

#### 4.1.4 Struktur organisasi F&B Service



*Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi F&B Service*

*Sumber: Radisson Hotel Batam*

#### 4.1.5 Job Description

##### 1. *Banquet Manager*

- a. Bertanggung jawab atas *banquet section* yang dipimpinnya.
- b. Mengkordinir semua staff yang berada dibawahnya serta memberikan pembinaan secara rutin agar pelayanan di banquet selalu memuaskan tamu.
- c. Harus selalu erat hubungannya dengan *F & B Manager, Public Relation Manager, Sales Manager, Restaurant Manager, Chief Engineering, Sous Chef, Chief Security* dan *Executive Housekeeper*.
- d. Melaksanakan tugas-tugas administrasi
- e. Memeriksa kesiapan tugas dan seluruh bawahannya. Harus memperhatikan dan mendengarkan keluhan-keluhan tamu serta menyelesaikan masalah yang harus dipecahkan.
- f. Mengawasi operasional sampai selesai.

##### 2. *Assistant Manager*

Pada dasarnya tugas dan tanggung jawab dari seorang assistant manager dalam menagani tugasnya sehari-hari juga memikul tanggung jawab dari *banquet manager* apabila berhalangan datang. Memberikan briefing serta pengawasan selama berlangsungnya acara.

##### 3. *Banquet Supervisor*

- a. Mengkordinir segala kegiatan, mulaidari menyiapkan kebutuhan acara sampai pelayanan kepada tamu
- b. Selain itu juga bekerja sama dengan bagian *kitchen*, ataupun bagian-bagian lain demi terciptanya suasana kerja yang baik
- c. Menagani segala keluhan dari tamu atau permintaan yang dibutuhkan tamu, juga mengecek peralatan yang ada
- d. Membantu *banquet manager* jika mengalami kesulitan.

- e. Bertanggung jawab kepada *banquet manager* atas segala kegiatan yang ada di *banquet* serta mengawasi cara kerja semua bawahannya selama *function* berlangsung.

#### 4. *Banquet Capten*

- a. Bertanggung jawab mengenai keadaan yang terjadi pada operasional *banquet*.
- b. Mengkordinir para *waiter*.
- c. Membuat *time schedule* juga pembagian tugas sesuai jabatan masing – masing.
- d. Menggambarkan suasana ruangan, meja, kursi, meja *buufet*, *mini garden*, juga mengontrol dekorasi.
- e. Mengontrol semua persiapan sebelum acara dimulai.
- f. Memimpin *briefing* sebelum acara dimulai.
- g. Menyambut tamu yang datang sebelum menyerakan lebih lanjut kepada *waiter*.
- h. Membuat laporan harian
- i. Melaporkan hasil kegiatan kepada *supervisor* dan *banquet manager* tentang hal-hal yang di anggap pincang.

#### 5. *Banquet Waiter dan Waitress*

- a. Melaksanakan tugas yang sudah di instuksikan oleh *banquet capten*
- b. Bertanggung jawab terhadap area yang merupakan bagian tugasnya, misalnya kebersihan dan kerapian
- c. Memeriksa semua perlengkapan peralatan yang di butukan untuk keperluan *event* nantinya, mulai dari *table cloth*, *napkin*, peralatan makan dan minum dan lain-lain
- d. Mengatur ruangan kembali dengan sempurna setelah tamu meninggalkan ruangan.

#### 4.1.6 Fasilitas

##### A. Total Kamar Yang Ada di Hotel Radisson

<i>Superior room</i>	- 75 kamar
<i>Superior bussines class</i>	- 12 kamar
<i>Deluxe</i>	- 90 kamar
<i>Deluxe bussines class</i>	- 16 kamar
<i>Deluxe suite</i>	- 7 kamar
<i>Executive suite</i>	- 7 kamar
<i>One bed rooms apartement</i>	- 33 kamar

##### B. Fasilitas Umum

###### a. *Bussines Class Lounge (BCL)*

*Bussines Class Lounge* adalah suatu fasilitas ruang tunggu *VIP* yang tersedia untuk menunjang pelayanan hotel yang memuaskan.

###### b. *Zoysia Spa*

*Zoysia Spa* adalah salah satu fasilitas yang disediakan untuk perawatan pijat yang menenangkan, yang operasionalnya di mulai dari jam 10:00 – 22:00 WIB.

###### c. *GYM*

*GYM* adalah pusat kebugaran yang waktu operasionalnya di mulai jam 06:00-23:00

###### d. Kolam Renang (*inside&outdoor*)

Radisson Golf And Convention Center Batam memiliki kolam renang *indoor* dan *outdoor* yang letaknya berada di tempat yang terpisah kolam renang *indoor* berada di lantai 1 samping restoran sedangkan *outdoor* berada di lantai 10.



e. *Bite Restaurant*

Hotel ini memiliki restoran yang bernama *Bite Restaurant* yang memiliki 2 tempat terpisah yaitu *alfresco (smoking area)* dan *no smoking area*.

f. *Lobby*

Salah satu fasilitas hotel yang memiliki dekorasi yang menarik sehingga tamu dapat duduk santai dengan pemandangan yang indah.

g. *Bar*

Hotel ini memiliki *bar* yang menyediakan minuman beralkohol maupun minuman non alkohol.

h. *Tea Lounge*

*Tea Lounge* adalah salah satu fasilitas penunjang yang menyediakan berbagai macam makanan dan minuman

i. *Parking Area*

Radisson Golf & Convention Center Batam memiliki 2 tempat parkir yang luas yaitu tempat parkir tertutup (*basement*) dan tempat parkir terbuka

#### 4.1.7 Meeting Room Serta Kapasitasnya

<i>Room Name</i>	<i>Dimension</i>	<i>Classroom</i>	<i>Theater</i>	<i>U shape</i>	<i>Round Table</i>	<i>Location</i>
Ace	12 x 8	30 – 40	70	30	40	<i>G. Floor</i>
Albatross	12 x 8	30 – 40	70	30	40	<i>G. Floor</i>
Eagle	12 x 8	30 – 40	70	30	40	<i>G. Floor</i>
Birdie	16 x 8	50	90	36	60	<i>1<sup>st</sup> Floor</i>
Par	8 x 7.5	30	50	20	30	<i>1<sup>st</sup> Floor</i>
Muligan	16 x 8	50	90	36	60	<i>1<sup>st</sup> Floor</i>
Boardroom	10 x 10.5	-	-	15	-	<i>1<sup>st</sup> Floor</i>
Paspalum	32 x 10.5	180	400	200	250	<i>2<sup>nd</sup> Floor</i>
Ballroom	48 x 32	800	1800	1200	900	<i>G. Floor</i>

*Sumber: Hotel Radisson Batam*

## 4. 2 HASIL PENELITIAN

Selama peneliti mengikuti praktek kerja lapangan (PKL) dan melakukan penelitian di *food and beverage banquet* di hotel Radisson Golf And Convention Batam peneliti menemukan beberapa masalah yang ada salah satunya yang sangat mempengaruhi pelayanan banquet adalah jumlah peralatan yang kurang khususnya peralatan chinaware. Peralatan chinaware sangatlah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya *banquet*. Peralatan *chinaware* yang harus di *set up* ketika ada *event* atau acara di banquet antara lain tergantung dari:

- a. Jumlah tamu yang ada
- b. Jenis menu
- c. Jenis acara

Untuk memulai pekerjaannya, departemen *banquet* menerima dokumen *BEO* yang berisikan acara yang sudah dipesan tamu. Dokumen *BEO* berisikan jenis acara, jenis menu dan jumlah tamu yang ada dan juga hal lain yang diinginkan tamu untuk dipersiapkan. Berdasarkan hal tersebut, departemen *banquet* baru bisa memulai melakukan persiapan suatu acara.

Adapun data-data *chinaware* yang di dapat pada saat peneliti melakukan observasi saat mengikuti praktek kerja lapangan di Hotel Radisson Golf And Convention Center Batam khususnya di departemen *Banquet* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Jumlah Peralatan Chinaware**

<b>NO</b>	<b>ITEMS</b>	<b>JUMLAH</b>
1	<i>Dessert Plate</i>	612
2	<i>Dinner Plate</i>	1140
3	<i>B &amp; B Plate</i>	490
4	<i>Soup Plate</i>	610
5	<i>Soup Cup</i>	415
6	<i>Saucer Soup</i>	317

7	<i>Coffee Cup</i>	320
8	<i>Saucer</i>	309
9	<i>Chinese Tea Cup</i>	662
10	<i>Duck Spoun</i>	626
11	<i>Rice Bowl</i>	756
12	<i>Yin Yang</i>	886
13	<i>Casserole</i>	73
14	<i>Tea Pot</i>	42
15	<i>Milk Jug</i>	34
16	<i>Vinegar Pot</i>	77
17	<i>Chopstick Holder</i>	866
18	<i>Salt &amp; Paper</i>	24

*Sumber: Hotel Radisson Batam*

Berdasarkan tabel 4.2.1 dapat dilihat bahwa ketersediaan peralatan *chinaware* di Hotel Radisson Batam khususnya di *Banquet section* masih kurang. Dengan jumlah peralatan *dessert plate* 612, *dinner plate* 1140, *b&b plate* 636, *soup plate* 610, *soup cup* 656, *coffee cup* 320, *chinese tea cup* 662, *duck spoun* 626, *rice bowl* 756, *yin yang* 886, *casserole* 73, *tea pot* 42, *milk jug* 34, *vinegar pot* 77, *chopstick holder* 866, dan *salt and paper* berjumlah 24. Karena tamu yang melakukan *event* atau acara-acara seringkali melebihi jumlah ketersediaan peralatan *chinaware* yang ada di Hotel Radisson Batam sedangkan peralatan yang dibutuhkan harus sesuai dengan jumlah tamu yang ada, jenis acara dan menu makanan.

Adapun data-data mengenai *event-event* yang sudah dilaksanakan di Hotel Radisson Batam Selama penulis melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Event-event Pada Bulan Agustus 2018**

No	Account Name	Periode	Jenis Acara	Jumlah Tamu	Chinaware Yang Dibutuhkan	Chinaware Yang Tersedia
1	Redemption Hill Church	09-08-2018	Coffee Break	67	- Coffee Cup 67 - Saucer 67	- Coffee Cup 320
2	World Internasional Ministries Singapore	09-08-2018	Coffee Break	110	- Dessert Plate 177	- Saucer 309 - Dessert Plate 612
	<i>Total Guest</i>			177		
3	Bank Indonesia	12-08-2018	Coffee Break	45	- Coffee Cup 45 - Saucer 45	- Coffee Cup 320 - Saucer 309
4	ACC Finance	17-08-2018	Coffee Break Dan Lunch	335	- Coffee Cup 335 - Saucer 335 - Dessert Plate 1005 - Dinner Plate 335 - Soup Cup 335 - Soup Saucer 335	- Coffee Cup 320 - Saucer 309 - Dessert Plate 612 - Dinner Plate 1140 - Soup Cup 415 - Soup Saucer 317
5	Polda Batam	24-08-2018	Dinner	1000	- Dinner Plate 1048	- Dinner Plate 1140
6	Society of ST Vincent De	24-08-2018	Dinner	48	- Dessert Plate 2096 - Soup Cup 1048 - Soup Saucer 1048 - Rice Bowl 1048 - Duck Spoun	- Dessert Plate 612 - Soup Cup 415 - Soup Saucer 317 - Rice Bowl 756 - Duck Spoun

					1048	626
	<i>Total Guest</i>			1048		

*Sumber: Radisson Hotel Batam*

Dapat kita lihat pada tabel 4.2.2 yaitu *event-event* yang di adakan pada bulan agustus 2018 ada sebanyak 6 group yang sudah melaksanakan *event* di Hotel Radisson Batam. Dari ke 6 *group* tersebut terdapat *event* yang tidak mencukupi ketersediaan peralatan *chinaware* yang ada di hotel khususnya *Banquet* yang seharusnya diberikan sesuai dengan menu makanan dan jumlah tamu yang ada. Adapun *event-event* tersebut yaitu, pada tanggal 17 dan 24, pada tanggal 17 jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 335 dengan jenis acara *coffee break* dan juga Lunch. Dari situ dapat dilihat bahwa peralatan *coffee break* seperti *coffee cup*, *saucer* dan *dessert plate* tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada. *Coffee cup* yang tersedia hanya sebanyak 320, *saucer* 309 dan *dessert plate* hanya sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah *coffee cup* 335, *saucer* 335 dan *dessert plate* sebanyak 1005.

Selanjutnya *event* yang ada di tanggal 24, ada dua *group* yang ada yang pertama berjumlah 1000 *pax* dan kedua 48 *pax*, keduanya mempunyai jenis acara yang sama yaitu *dinner*. Dengan jumlah tamu yang sebanyak 1048 maka dapat dilihat pada tabel diatas bahwa peralatan *chinaware* yang dibutuhkan tamu mengalami kekurangan, adapun peralatan tersebut yaitu, *dessert plate* yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 2096 akan tetapi yang tersedia di *banquet* hanya sebanyak 612, yang kedua *soup cup* yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1048 sedangkan yang tersedia di *banquet* hanya sebanyak 415, yang ketiga *soup saucer* yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1048 sedangkan yang tersedia di *banquet* hanya sebanyak 317, yang keempat *rice bowl* yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1048 sedangkan yang tersedia di *banquet* hanya sebanyak 756, dan yang terakhir adalah *duck spoun* yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1048 sedangkan yang ada tersedia di *banquet* hanya sebanyak 626. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa peralatan *chinaware* yang ada di *banquet* masih kurang, karena masih ada

beberapa *chinaware* yang tidak mencukupi dengan jumlah tamu dan jenis makanan.

**Tabel 4.3 Event-event Pada Bulan September 2018**

No	Account Name	Periode	Jenis Acara	Guest	Chinaware Yang Dibutuhkan	Chinaware Yang Tersedia
1	Adhya Tirta Batam	02-09- 2018	<i>Dinner</i>	870	- <i>Dinner Plate</i> 870 - <i>Dessert Plate</i> 1740 - <i>Soup Cup</i> 870 - <i>Soup Saucer</i> 870	- <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317
2	Trimar Musik Indonesia PT	05-09- 2018	Room Rental	250		
3	Jeffry and Erina Wedding	16-09- 2018	<i>Chinese Wedding</i>	1000	- <i>Dinner Plate</i> 1000 - <i>Dessert Plate</i> 1000 - <i>Chinese Tea Cup</i> 1000 - <i>Rice Bowl</i> 2000 - <i>Yin Yang</i> 1000 - <i>Choupstick Holder</i> 1000 - <i>Duck Spuon</i> 1000 - <i>Vinegar Pot</i> 200	- <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Chinese Tea Cup</i> 662 - <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Yin Yang</i> 886 - <i>Choupstick Holder</i> 866 - <i>Duck Spoun</i> 626 - <i>Vinegar Pot</i> 200



4	IKPI	20-09-2018	<i>Coffee Break</i>	80	- <i>Coffee Cup</i> 292	- <i>Coffee Cup</i> 320
5	Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepri	20-09-2018	<i>Dan Lunch Coffee Break dan Lunch</i>	212	- <i>Saucer</i> 292 - <i>Dinner Plate</i> 292 - <i>Dessert Plate</i> 876 - <i>Soup Cup</i> 292 - <i>Soup Saucer</i> 292 - <i>Rice Bowl</i> 80 - <i>Duck spoun</i> 80	- <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317 - <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Duck Spoun</i> 626
	<i>Total Guest</i>			292		
6	Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepri	21-09-2018	<i>Coffee Break dan Lunch</i>	250	- <i>Coffee Cup</i> 250 - <i>Saucer</i> 250 - <i>Dinner Plate</i> 250 - <i>Dessert Plate</i> 750 - <i>Soup Cup</i> 250 - <i>Soup Saucer</i> 250	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317
7	Mitra Global Holiday PT	26-09-2018	<i>Coffee Break Dan Lunch</i>	80	- <i>Coffee Cup</i> 80 - <i>Saucer</i> 80 - <i>Dinner Plate</i> 80 - <i>Dessert Plate</i> 240 - <i>Soup Cup</i> 80 - <i>Soup Saucer</i> 80	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317

Dapat kita lihat pada tabel 4.2.2 yaitu *event-event* yang di adakan pada bulan september 2018 ada sebanyak 7 *group* yang sudah melaksanakan *event* di Hotel Radisson Batam. Dari ke 7 *group* tersebut ada beberapa *event* yang juga tidak sesuai dengan jumlah peralatan yang ada khususnya peralatan *chinaware*

yang ada di Hotel Radisson Batam khususnya *banquet*. Adapun *event-event* tersebut yaitu, *event* yang ada di tanggal 2, 16 dan 20, pada tanggal 2 jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 870 dengan jenis acara yaitu *dinner*. Dari situ dapat dilihat bahwa peralatan *chinaware* yang dibutuhkan tamu tidak sesuai dengan ketersediaan *chinaware* yang tersedia di *banquet* karena *chinaware* yang dibutuhkan pada acara tersebut adalah sebanyak: *dessert plate* 1740 sedangkan yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612, *soup cup* 870 sedangkan yang ada di *banquet* hanya sebanyak 415, dan *soup saucer* 870 sedangkan yang tersedia di *banquet* hanya sebanyak 317.

Yang kedua adalah di tanggal 16 dengan jumlah tamu 1000 pax jenis acara *chinese wedding*. peralatan *chinaware* yang dibutuhkan dalam acara *chinese wedding* adalah harus sesuai dengan jumlah tamu dan menu makanan yang ada, oleh karena itu dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 1000 pax jadi, peralatan *chinaware* yang dibutuhkan harus 1000 pada tiap-tiap item *chinaware*. Akan tetapi peralatan *chinaware* yang ada tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada yaitu, 1000 pax. Peralatan tersebut yaitu, *dessert plate* yang hanya ada sebanyak 612 sedangkan *dessert plate* yang dibutuhkan tamu adalah 1000, *chinese tea cup* 662 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1000, *rice bowl* 756 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 2000, *yin yang* 886 sedangkan *yin yang* yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1000, *duck spoun* 626 sedangkan *duck spoun* yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1000, *chopstick holder* 886 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1000 dan *vinegar pot* 77 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1000. Akan tetapi juga pada acara *chinese wedding* seperti ini harus ada meja-meja *section* guna untuk menaruh peralatan cadangan agar supaya ketika tamu meminta *chinaware* yang baru pihak *banquet* bisa dengan mudah menggantikannya.

Yang ketiga adalah event yang ada di tanggal 20 didalamnya ada dua *group* yang mengadakan *event* dengan jenis acara yang sama yaitu, *meeting* didalamnya juga ada *coffee break* dan juga *lunch*. Dengan jumlah tamu yang sebanyak 292 maka dapat dilihat pada tabel diatas bahwa peralatan *chinaware* yang ada tidak

mencukupi dengan ketersediaan *chinaware* yang di *banquet* salah satunya adalah *dessert plate*, karena *dessert plate* yang dibutuhkan adalah sebanyak 750 sedangkan yang tersedia di *banquet* hanya sebanyak 612

**Tabel 4.4 Event-event Pada Bulan Oktober 2018**

No	Account Name	Periode	Jenis Acara	Guest	Chinaware Yang Dibutuhkan	Chinaware Yang Tersedia
1	Bank BPJ	09-10-2018	<i>Coffee Break</i>	30	- <i>Coffee Cup</i> 80 - <i>Saucer</i> 80 - <i>Dinner Plate</i> 30 - <i>Dessert Plate</i> 140	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612
2	CIMB	09-10-2018	<i>Coffee Break</i>	30	- <i>Soup Cup</i> 30 - <i>Saucer Soup</i> 30	- <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317
3	OCI System	09-10-2018	<i>Coffee Break</i>	20		
	<i>Total Guest</i>			80		
4	Meditisi Ren Du	12-10-2018	<i>Coffee Break</i>	45	- <i>Coffee Cup</i> 45 - <i>Saucer</i> 45 - <i>Dessert Plate</i> 45	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dessert Plate</i> 45
5	Mitra Winsy Indonesia PT	15-10-2018	<i>Dinner</i>	60	- <i>Dinner Plate</i> 60 - <i>Dessert Plate</i> 120 - <i>Soup Cup</i> 60 - <i>Soup Saucer</i> 60 - <i>Rice Bowl</i> 60 - <i>Duck Spoun</i> 60	- <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317 - <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Duck Spoun</i> 626
6	CIMB Group	21-10-2018	<i>Coffee Break</i>	270	- <i>Coffee Cup</i> 270 - <i>Saucer</i> 270 - <i>Dinner Plate</i> 340 - <i>Dessert Plate</i> 950	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612
7	Repulic Of Singapore Airfoce	21-10-2018	<i>Lunch</i>	70	- <i>Soup Cup</i> 340 - <i>Soup Saucer</i> 340 - <i>Rice Bowl</i> 340 - <i>Duck Spoun</i> 340	- <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317 - <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Duck Spoun</i> 626
	<i>Total Guest</i>			340		

Sumber: Radisson Hotel Batam

Dapat dilihat pada tabel 4.2.4 yaitu *event-event* yang diadakan pada bulan oktober 2018 di Hotel Radisson Batam ada sebanyak 7 *group*. Dari 7 *event*

tersebut ada *event* yang tidak mencukupi peralatan *chinaware* dibandingkan dengan jumlah tamu yang ada yaitu *event* yang ada di tanggal 21, ada dua *event* didalamnya dengan jumlah tamu yaitu 340 dengan jenis acara, *group* yang pertama *coffee break* dan lunch dan yang kedua hanya *lunch* saja. Peralatan *chinaware* yang dibutuhkan dalam *event* ini adalah *coffee cup*, *saucer* dan *dessert plate*, akan tetapi peralatan *dessert plate* tidak mencukupi dengan yang dibutuhkan oleh tamu karena *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan oleh tamu adalah sebanyak 950.

**Tabel 4.5 Event-event Pada Bulan November 2018**

No	Account Name	Periode	Jenis Acara	Guest	Chinaware Yang Dibutuhkan	Chinaware Yang Tersedia
1	Patriot Hijrah	18-11-2018	Room Rental	2500	-	-
2	INKO Batam, PT	24-11-2018	Coffee Break	33	- Coffee Cup 104 - Saucer 104	- Coffee Cup 320 - Saucer 309
3	Panasonic	24-11-2018	Dinner	1850	- Dinner Plate 1896	- Dinner Plate 1140
4	Precision Technologies Pte	24-11-2018	Coffee Break Dinner	25	- Dessert Plate 3898 - Soup Cup 1896 - Soup Saucer 1896	- Dessert Plate 612 - Soup Cup 415 - Soup Saucer 317
5	PLCS Internasional	24-11-2018	Coffee Break	46	- Rice Bowl 1896 - Duck Spoun 1896	- Rice Bowl 756 - Duck Spoun 626
	Total Guest			1954		
6	KPP Mining	25-11-2018	Coffee Break Dan Lunch	50	- Coffee Cup 50 - Saucer 50 - Dinner plate 100	- Coffee Cup 320 - Saucer 309 - Dinner Plate 1140
7	Pelindo KSO TPK Koj	25-11-2018	Dinner	45	- Dessert Plate 442	- Dessert Plate 442
8	Australian Federal Police	25-11-2018	Dinner	55	- Soup Cup 196 - Soup Saucer 196	- Soup Cup 415 - Soup Saucer 317
9	PLCS Internasional	25-11-2018	Lunch	46	- Rice Bowl 196 - Duck Spoun 196	- Rice Bowl 756 - Duck Spoun 626
	Total Guest			196		

10	KPP Mining	26-11-2018	<i>Coffee Break Dan Lunch</i>	50	- <i>Coffee Cup</i> 338 - <i>Saucer</i> 338 - <i>Dinner Plate</i> 248	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i> 1140
11	Mitra Global Holiday, PT	26-11-2018	<i>Coffee Break Dan Lunch</i>	25	- <i>Dessert Plate</i> 834 - <i>Soup Cup</i> 248 - <i>Soup Saucer</i> 248	- <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317
12	OJK	26-11-2018	<i>Coffee Break Dan Lunch</i>	118	- <i>Rice Bowl</i> 25 - <i>Duck Spoun</i> 25	- <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Duck Spoun</i> 626
13	Pengembangan Pelabuhan Indonesia, PT	26-11-2018	<i>Coffee Break</i>	44		
14	Australian Federal Police	26-11-2018	<i>Coffee Break Dan Lunch</i>	55		
15	PLCS Internasional	26-11-2018	<i>Coffee Break</i>	46		
	<i>Total Guest</i>			338		
16	Australian Federal Police	27-11-2018	<i>Coffee Break</i>	55	- <i>Coffee Cup</i> 223 - <i>Saucer</i> 223	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309
17	KPP Mining	27-11-2018	<i>Coffee Break Lunch</i>	50	- <i>Dinner Plate</i> 168 - <i>Dessert Plate</i> 579	- <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612
18	OJK	27-11-2018	<i>Coffee Break Dan Lunch</i>	118	- <i>Soup Cup</i> 168 - <i>Soup Saucer</i> 168 - <i>Rice Bowl</i> 168 - <i>Duck Spoun</i> 168	- <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317 - <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Duck Spoun</i> 626
	<i>Total Guest</i>			223		

Sumber: Hotel Radisson Batam

Dapat dilihat pada tabel 4.2.5 *event-event* yang diadakan pada bulan november 2018 di Hotel Radisson Batam ada sebanyak 18 *group*. Dari 18 *event* tersebut ada beberapa *event* yang mengalami kekurangan peralatan *chinaware*, dapat dilihat pada tabel diatas *event* pada tanggal 24, ada sebanyak 4 *group* yang mengadakan *event* pada hari yang sama dengan jumlah tamu yaitu, 1954 dengan jenis acara *coffee break* dan *dinner* acara tersebut tentu membutuhkan peralatan *chinaware*. Akan tetapi ada beberapa *chinaware* yang ada di *banquet* tidak mencukupi dengan jumlah *chinaware* yang dibutuhkan tamu. *Chinaware* tersebut yaitu, *dinner plate* yang hanya berjumlah 1140 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1896, *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 3898, *soup cup* yang ada di *banquet* hanya 415 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1896, *saucer soup* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 317 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1896, *rice bowl* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 756 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1896, dan terakhir *duck spoon* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 622 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1896.

kedua pada tanggal 25 ada 6 *group* yang mengadakan *event* pada hari yang sama dengan jumlah tamu adalah sebanyak 338, dengan jenis acara *coffee break* dan juga *lunch* acara tersebut tentu juga membutuhkan peralatan *chinaware*. Akan tetapi ada beberapa peralatan *chinaware* yang tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada. Peralatan *chinaware* tersebut adalah *coffee cup* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 320 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 338, *saucer* yang di *banquet* hanya sebanyak 309 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 338, *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 830.



**Tabel 4.6 Event-event Pada Bulan Desember 2018**

<i>No</i>	<i>Account Name</i>	<i>Periode</i>	<i>Jenis Acara</i>	<i>Guest</i>	<i>Chinaware Yang Dibutuhkan</i>	<i>Chinaware Yang Tersedia</i>
1	Faith Community Babtist Church	01-12-2018	<i>Dinner</i>	240	- <i>Dinner Plate</i> 1240	- <i>Dinner Plate</i> 1140
2	Pohann Wedding	01-12-2018	<i>Chinese Wedding</i>	1000	- <i>Dessert Plate</i> 1480 - <i>Soup Cup</i> 240 - <i>Saucer Soup</i> 240 - <i>Rice Bowl</i> 2000 - <i>Chinese Tea Cup</i> 1000 - <i>Yin Yang</i> 1000 - <i>Vinegar Pot</i> 200 - <i>Duck Spoun</i> 1000 - <i>Chopstick Holder</i> 1000	- <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317 - <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Chinese Tea Cup</i> 662 - <i>Yin Yang</i> 886 - <i>Vinegar Pot</i> 77 - <i>Duck Spoun</i> 626 - <i>Chopstick Holder</i> 866
	<i>Total Guest</i>			1240		
3	Faith Community Babtist Church	02-12-2018	<i>Dinner</i>	240	- <i>Dinner Plate</i> 240 - <i>Dessert Plate</i> 480 - <i>Soup Cup</i> 240 - <i>Soup Saucer</i> 240	- <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317
4	Bank Indonesia	04-12-2018	<i>Coffee Break Dan Lunch</i>	350	- <i>Coffee Cup</i> 350 - <i>Saucer</i> 350 - <i>Dessert Plate</i> 1050 - <i>Dinner Plate</i>	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Dinner Plate</i>

					350 - <i>Soup Cup</i> 350 - <i>Soup Saucer</i> 350	1140 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317
5	AIA Singapore Private Limited	07-12- 2018	<i>Coffee</i> <i>Break,</i> <i>Lunch</i> dan <i>Dinner</i>	347	- <i>Coffee Cup</i> 388 - <i>Saucer</i> 388 - <i>Dinner Plate</i> 367	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i> 1140
6	Buddhist Compassion Relief	07-12- 2018	<i>Coffee</i> <i>Break</i>	21	- <i>Dessert Plate</i> 734	- <i>Dessert Plate</i> 612
7	Tzu Chi Found Surveyor Batam	07-12- 2018	<i>Coffee</i> <i>Break</i> Dan <i>Lunch</i>	20	- <i>Soup Cup</i> 367 - <i>Soup Saucer</i> 367 - <i>Rice Bowl</i> 367 - <i>Duck Spoun</i> 367	- <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317 - <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Duck Spoun</i> 662
	<i>Total Guest</i>			388		
8	Cake Pisang Villa	08-12- 2018	<i>Coffee</i> <i>Break</i> dan <i>Lunch</i>	350	- <i>Coffee Cup</i> 697 - <i>Saucer</i> 697 - <i>Dinner Plate</i>	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i>
9	AIA Singapore Private Limited	08-12- 2018	<i>Coffee</i> <i>Break</i> Dan <i>Lunch</i>	347	722 - <i>Dessert Plate</i> 2116 - <i>Soup Cup</i> 722	1140 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415
10	LFE Church	08-12- 2018	<i>Dinner</i>	71	- <i>Soup Saucer</i> 722	- <i>Soup Saucer</i> 317
11	Munters Pte Ltd	08-12- 2018	<i>Lunch</i>	25		
	<i>Total Guest</i>			793		
12	Radisson Batam	12-12- 2018	<i>Coffee</i> <i>Break</i>	100	- <i>Coffee Cup</i> 180	- <i>Coffee Cup</i> 320
13	GRACE SSC	12-12- 2018	<i>Coffee</i> <i>Break,</i> <i>Lunch</i> dan	80	- <i>Saucer</i> 180 - <i>Dinner Plate</i> 249 - <i>Dessert Plate</i>	- <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i>

14	LFE Church	12-12-2018	dinner Lunch	69	478 - Soup Cup 149 - Soup Saucer 149	612 - Soup Cup 415 - Soup Saucer 317
	<i>Total Guest</i>			249		
15	Infineon	13-12-2018	Lunch	165	- Coffee Cup 101	- Coffee Cup 320
16	Technologies Grace SSC	13-12-2018	Coffee Break, Lunch dan Dinner	21	- Saucer 101 - Dinner Plate 266 - Dessert Plate 633	- Saucer 309 - Dinner Plate 1140 - Dessert Plate 612
17	HP Inc	13-12-2018	Coffee Break Lunch Dan Dinner		- Soup Cup 266 - Soup Saucer 266 - Rice Bowl 245 - Duck Spoun 245	- Soup Cup 415 - Soup Saucer 317 - Rice Bowl 756 - Duck Spoun 662
	<i>Total Guest</i>			266		
18	Original Production	15-12-2018	Room Rental	2000		

Sumber: Radisson Hotel Batam

Dapat dilihat pada tabel 4.2.6 *event-event* yang telah dilaksanakan pada bulan desember 2018 di Hotel Radisson Batam. Ada sebanyak 18 group, dari ke 18 *group* tersebut ada beberapa *event* yang mengalami kekurangan peralatan *chinaware*, dapat dilihat pada tabel diatas event-event yang ada pada tanggal 1 Ada sebanyak 2 *group* yang mengadakan *event* pada hari yang sama dengan jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 1240 dengan jenis acara *chinese wedding* dan *dinner*. Acara tersebut tentu memerlukan peralatan *chinaware*. akan tetapi ada beberapa peralatan *chinaware* yang ada di *banquet* tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada. *Chinaware* tersebut yaitu, *dinner plate* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 1140 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1240, *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612 sedangkan yang

dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1480, *rice bowl* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 756 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 2000, *chinese tea cup* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 662 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1000, *yin yang* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 886 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1000, *vinegar pot* yang ada pada *banquet* hanya sebanyak 77 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 200, *duck spoon* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 626 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1000, dan yang terakhir *chopstick holder* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 866 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1000.

kedua adalah *event* yang ada di tanggal 4 dengan jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 350 dengan jenis acara yaitu, *coffee break* dan *lunch* acara tersebut tentu membutuhkan peralatan *chinaware*. akan tetapi ada beberapa peralatan *chinaware* yang tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada. *chinaware* tersebut yaitu, *coffee cup* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 320 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 350, *saucer* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 309 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 350, *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 1050, *soup saucer* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 317 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 350.

Ketiga adalah *event* yang ada di tanggal 7 dengan jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 388 dengan jenis acara yaitu *coffee break*, *lunch* dan *dinner* acara tersebut tentu membutuhkan peralatan *chinaware* akan tetapi ada beberapa peralatan *chinaware* yang tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada. *Chinaware* tersebut yaitu, *coffee cup* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 320 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 388, *saucer* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 309 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 388, *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 734.

Keempat adalah *event* yang ada pada tanggal 8 ada 4 *group* yang mengadakan *event* pada hari yang sama dengan jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 793 dengan jenis acara yaitu, *coffee break*, *lunch* dan *dinner*. Acara tersebut tentu membutuhkan peralatan *chinaware* akan tetapi ada beberapa peralatan *chinaware* yang tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada. Peralatan *chinaware* tersebut yaitu, *coffee cup* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 320 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 697, *saucer* yang ada di *banquet* adalah sebanyak 309 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 697, *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 2116, *soup cup* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 415 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 722, *soup saucer* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 317 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 722.

Kelima adalah *event* yang ada pada tanggal 13 ada 3 *group* yang mengadakan *event* pada hari yang sama. Dengan jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 266 dengan jenis acara *coffee break*, *lunch* dan *dinner*. Acara tersebut tentu membutuhkan peralatan *chinaware* akan tetapi ada beberapa peralatan *chinaware* yang tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada. *Chinaware* tersebut yaitu, *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 633.

**Tabel 4.7 Event-event Pada Bulan Januari 2019**

No	Account Name	Periode	Jenis Acara	Guest	Chinaware Yang Dibutuhkan	Chinaware Yang Tersedia
1	BPK	10-01-2019	<i>Dinner</i>	12	- <i>Coffee Cup</i> 47 - <i>Saucer</i> 47	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 209
2	Multi Holiday Tarpon Energy	10-01-2019	<i>Coffee Break</i>	17	- <i>Dessert Plate</i> 47 - <i>Dinner Plate</i> 12	- <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Dinner Plate</i> 1140
3	Services Indonesia, PT	10-01-2019	<i>Coffee Break</i>	30	- <i>Soup Cup</i> 12 - <i>Soup Saucer</i> 12	- <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317
	<i>Total Guest</i>			59		
4	Multi Holiday	11-01-2019	<i>Coffee Break</i>	17	- <i>Coffee Cup</i> 17 - <i>Saucer</i> 17	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309
5	Valeo AC Indonesia, PT	11-01-2019	<i>Dinner</i>	340	- <i>Dinner Plate</i> 340 - <i>Dessert Plate</i> 680 - <i>Soup Cup</i> 340 - <i>Soup Saucer</i> 340 - <i>Rice Bowl</i> 340 - <i>Duck spoun</i> 340	- <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dessert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317 - <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Duck Spoun</i> 662
	<i>Total Guest</i>			357		
6	Novornodisk	15-01-2019	<i>Coffee Break Dan Lunch</i>	210	- <i>Coffee Cup</i> 210 - <i>Saucer</i> 210 - <i>Dinner Plate</i> 210 - <i>Dessert Plate</i> 630 - <i>Soup Cup</i> 210 - <i>Saucer Soup</i> 210 - <i>Rice Bowl</i> 210 - <i>Duck Spoun</i> 210	- <i>Coffee Cup</i> 320 - <i>Saucer</i> 309 - <i>Dinner Plate</i> 1140 - <i>Dissert Plate</i> 612 - <i>Soup Cup</i> 415 - <i>Soup Saucer</i> 317 - <i>Rice Bowl</i> 756 - <i>Duck Spoun</i> 662

7	Dwidaya Travel	17-01-2019	Coffee Break Dan Lunch	230	- Coffee Cup 293 - Saucer 293 - Dinner plate 230 - Dessert Plate	- Coffee Cup 320 - Saucer 309 - Dinner Plate 1140 - Dessert Plate 612
8	AIA Singapore	17-01-2019	Coffee Break	24	853 - Soup Cup 230	- Soup Cup 415 - Soup Saucer 317
9	OCA Technologies	17-01-2019	Coffee Break	9	- Saucer Soup 230 - Rice Bowl 230	- Rice Bowl 756 - Duck Spoun 662
10	Asia Pte. Ltd Infineon Technologies AG	17-01-2019	Coffee Break	30	- Duck Spoun 230	
	<i>Total Guest</i>			293		
11	Travel 360 Geteway to the	18-01-2019	Coffee Break	38	- Coffee Cup 53 - Saucer 53	- Coffee Cup 320 - Saucer 309
12	world Infineon Technologies AG	18-01-2019	Coffee Break	15	- Dessert Plate 53	- Dessert Plate 612
	<i>Total Guest</i>			53		

Sumber: Radisson Hotel Batam

Dapat dilihat pada tabel 4.2. *event-event* yang telah diadakan pada bulan januari 2018 di Hotel Radisson Batam ada sebanyak 12 *group*. Dari 12 *group* tersebut ada beberapa *event* yang mengalami kekurangan peralatan *chinaware* seperti *event* yang ada di tanggal 11, ada 2 *group* yang melakukan *event* pada hari yang sama dengan jumlah tamu adalah sebanyak 357 dengan jenis acara *coffee break* dan *dinner*. Acara tersebut tentu membutuhkan peralatan *chinaware* akan tetapi ada beberapa *chinaware* yang yang tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada *chinaware* tersebut yaitu, *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya ada sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 680.

Kedua adalah *event* yang ada di tanggal 15 dengan jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 210 dengan jenis acara yaitu, *coffee break* dan *lunch*. Acara

tersebut tentu membutuhkan peralatan *chinaware* akan tetapi ada peralatan *chinaware* yang tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada. Peralatan *chinaware* tersebut yaitu *dessert palte* yang ada di *banquet* hanya sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 680.

Ketiga adalah *event* yang ada pada tanggal 17, ada 4 *group* yang mengadakan *event* pada hari yang sama. Dengan jumlah tamu yang ada adalah sebanyak 293 dengan jenis acara yaitu, *coffee break* dan *lunch*, acara tersebut tentu juga membutuhkan peralatan *chinaware* akan tetapi ada peralatan *chinaware* yang tidak mencukupi dengan jumlah tamu yang ada. Peralatan *chinaware* tersebut yaitu, *desert plate*, karena *dessert plate* yang ada di *banquet* hanya ada sebanyak 612 sedangkan yang dibutuhkan tamu adalah sebanyak 853.



### 4.3 PEMBAHASAN

Berdasarkan Dari hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa peralatan *chinaware* sangat penting dalam upaya meningkatkan pelayanan *banquet*. Karena peralatan *chinaware* merupakan peralatan penting yang harus dimiliki hotel dan juga pelayanan tamu di hotel tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa didukung peralatan *chinaware*. *Food and beverage banquet* selalu menggunakan peralatan tersebut dalam rutinitas pelayanan tamu hotel sehari-hari. Karena begitu pentingnya peralatan tersebut maka hotel wajib memiliki *chinaware* lengkap. Di hotel tempat peneliti melakukan penelitian ketersediaan peralatan *chinaware* mempengaruhi pelayanan yang ada di *banquet section* karena jika dibandingkan dengan *event-event* yang ada dari 70 *event* yang telah dilaksanakan selama 6 bulan di Hotel Radisson Golf And Convention Center Batam ada beberapa *event* yang mengalami kekurangan peralatan *chinaware*, itu dikarenakan jumlah tamu yang membutuhkan peralatan *chinaware* melebihi dari jumlah peralatan *chinaware* yang ada di Hotel Radisson Batam itu semua dapat dilihat pada tabel-tabel diatas. Itu tentu menyebabkan ketidakpuasan tamu ketika melakukan *event* di Hotel Radisson Batam karena selama peneliti melakukan observasi, tamu yang mengadakan *event* banyak kali mengcomplain tentang peralatan *chinaware* yang masih kurang ketika mereka melakukan acara makan dan minum ataupun *coffee break*.

Berdasarkan tabel-tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan peralatan *chinaware* sangat berperan penting dalam kelancaran pelayanan yang ada di *banquet section*. Karena kekurangan peralatan *chinaware* dapat menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap kelancaran kerja *banquet section*. Adapun beberapa hal penyebab mengenai kurangnya peralatan *chinaware* di Hotel Radisson Batam khususnya *Banquet section* adalah karena di *Bite Restoran* juga membutuhkan peralatan *chinaware* tersebut, itu disebabkan karena peralatan *chinaware* yang ada di *Bite Restoran* masih kurang dan juga ada beberapa peralatan *chinaware* Restoran yang memiliki bentuk yang sama dengan *chinaware Banquet* seperti, *Coffee cup*, *Dessert Plate*, *Rice Bowl*, dan *Duck*

*spoun*. Dan juga bertepatan lokasi *Steward* yang hanya berdekatan dengan Restoran. Sehingga pada saat staff *banquet* membawah peralatan *chinaware* ke *Steward* untuk di cuci, akan tetapi ketika staff *banquet* mau mengambil kembali peralatan *chinaware* tersebut sebagian sudah diambil terlebih dulu oleh *Bite* Restoran. Selain *Bite* Restoran departemen *housekeeping* juga membutuhkan peralatan *chinaware* oleh karena itu banyak *room boy* yang seringkali juga mengambil peralatan *chinaware* yang ada di *steward* bahkanpun mengambil langsung dari store *banquet* untuk digunakan di kamar. Hal tersebut tentu juga adalah salah satu penyebab terjadinya kekurangan peralatan *chinaware* yang ada di *banquet*. Dan juga karena kurangnya hati-hati dari *steward* dalam melakukan pencucian ataupun dari *banquet* sendiri pada saat melakukan *polishing* maka banyak peralatan *chinaware* yang pecah. Karena peralatan *chinaware* tidak dapat lagi digunakan apabila ada pecahan sedikitpun yang menonjol karena, itu menjadi penyebab complain tamu. Hal tersebut dapat menimbulkan kendala bagi *Banquet Section* untuk melakukan persiapan peralatan *chinaware* yang dibutuhkan tamu pada saat event, terganggu dan juga pelayanan kepada tamu menjadi tidak maksimal. Jadi peralatan *chinaware* sangat menentukan keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua tamu yang datang untuk melakukan *event-event* di Hotel Radisson Batam.

Oleh karena itu pihak *banquet* selalu berupaya untuk selalu meberikan ketersediaan peralatan yang dibutuhkan oleh tamu, adapun upaya-upaya yang dilakukan pada saat mengalami kekurangan peralatan *chinaware* yaitu, menggunakan peralatan yang ada di *bite* restoran ketika *bite* restoran sedang sunyi atau sedikit tamu, menggunakan peralatan yang mirip dengan peralatan yang kurang misalnya ketika mengalami kekurangan *dessert plate* pihak *banquet* seringkali menambakannya dengan *b & b plate* itu dikarenakan *b & b plate* hampir mirip dengan *dessert plate* yang ada di *banquet*. Akan tetapi juga seringkali ketika melakukan kedua upaya diatas peralatan *chinawrae* juga masih mengalami kekurangan jika dibandingkan dengan banyaknya tamu dan jenis makanan yang diinginkan tamu oleh sebab itu pihak *banquet* juga seringkali

meminjam ataupun menyewa peralatan *chinaware* dari tempat lain. Agar supaya pelayanan yang ada di *banquet* menjadi memuaskan bagi tamu yang mengadakan *event* atau acara-acara.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas yang dilakukan peneliti, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu:

1. Peralatan *chinaware* sangat penting dalam upaya meningkatkan pelayanan *banquet* karena operasional yang ada di *banquet* tidak lepas dari peralatan *chinaware*. Ketersediaan peralatan *chinaware* yang ada di Hotel Radisson Batam masih kurang jika dibandingkan dengan *event-event* yang sudah dilakukan di Hotel Radisson Batam yang seringkali melebihi ketersediaan peralatan *chinaware*. Karena pelayanan *banquet* di Hotel Radisson Batam tidak dapat berjalan dengan lancar tanpa didukung oleh peralatan *chinaware*. Itu dapat dilihat pada tabel-tabel yang sudah di uraikan di halaman sebelumnya.
2. Kekurangan peralatan *chinaware* seringkali menjadi penghabat bagi *banquet* dalam melakukan operasionalnya. Oleh karena itu pihak *banquet* selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan *chinaware* yang dibutuhkan tamu, pada saat mengalami kekurangan peralatan, pihak *banquet* seringkali meminjam peralatan yang ada di restoran atau juga menggunakan peralatan yang mirip dengan peralatan yang kurang tetapi sering juga munggunakan atau menyewa peralatan yang ada di luar hotel.

#### **SARAN**

- 1 Peralatan *chinaware* yang ada di *banquet* harus segera diatasi atau dilakukan pembelian peralatan *chinaware* yang baru agar supaya pelayanan yang ada di *banquet* bisa berjalan dengan lancar sehingga tamu yang mengadakan *event* merasa puas dengan pelayanan yang diberikan..

2. Manajemen hotel harus melakukan pembagian *chinaware* yang sesuai dengan yang dibutuhkan bagi semua *section* yang ada di hotel yang membutuhkan peralatan *chinaware* dan juga peralatan *chinaware* yang ada di *banquet* sangat perlu untuk di tamba karena berdasarkan tabel-tabel pada bab 4 *event-event* yang ada seringkali melebihi dengan ketersediaan *chinaware* yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sihite, Richard. 2003 *Food Service Tata Hidang*. Surabaya: SIC
- Subroto, Djoko. 2003. *Food And Beverage Service And Table Setting*. Jakarta: PT Grasindo
- Sudaryono, 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2014 *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS
- Adriani, 2018. Proses Pelaksanaan Event Meeting di Banquet Section Hotel Premiere Pekanbaru. Riau: Jurnal Jom Fisip. 5(1) : 4
- Yusnita dan Yulianto, 2013. Upaya Food And Beverage Restoran Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. Yogyakarta: Jurnal Khasanah Ilmu. 4 (1) : 69
- Esterlitha, 2016. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Banquet di Hotel Grand Puri Manado. Skripsi, Politeknik Negeri Manado
- Data Primer dan Sekunder melalui <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/metode-pengumpulan-data-dalam-penelitian> ( di askes pada tanggal 15 juli 2019 )
- Definisi SDM Menurut Ahli melalui <https://jagad.id/sumber-daya-manusia-materi-pengertian-fungsi-dan-contoh/> ( di askes pada tanggal 2 juni 2019 )
- Pengertian Banquet melalui <https://masrukismk2.blogspot.com/p/banquet.html?m> (di askes pada tanggal 5 juli 2019)
- Pengertian Metode Deskriptif melalui <https://idtesis.com/metode-deskriptif/> ( di askes pada tanggal 24 juni 2019 )

Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Faktor Serta Fungsi dan Tujuan Pelayanan melalui <https://www.pelajaran.co.id/2017/17/> ( di askes pada tanggal 19 juni 2019 )

Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Faktor Serta Fungsi dan Tujuan Pelayanan melalui <https://www.pelajaran.co.id/2017/17/> ( di askes pada tanggal 19 juni 2019 )

Tugas Dan Tanggung Jawab Banquet melalui <https://kerjakerasdapetduit.blogspot.com/2015/12/> ( di askes pada tanggal 19 juni 2019 )

Uraian Penyelenggaraan Banquet melalui <https://darmayantistipar.blogspot.com> ( di askes pada tanggal 5 juli 2019 )

## LAMPIRAN

### 1. Hotel Radisson Golf And Convention Center Batam



### 2. Meeting Room Paspalum Class Room Style

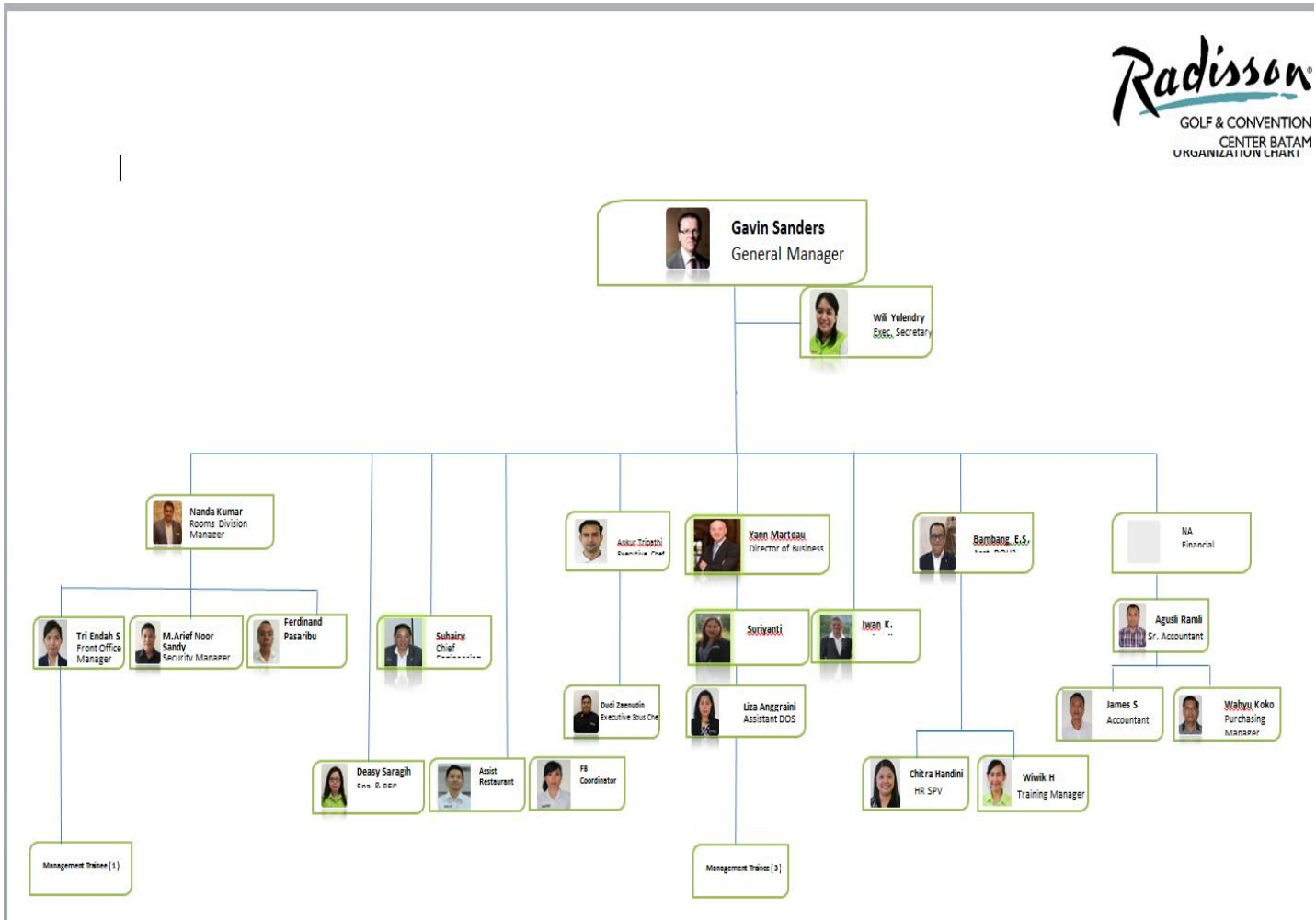




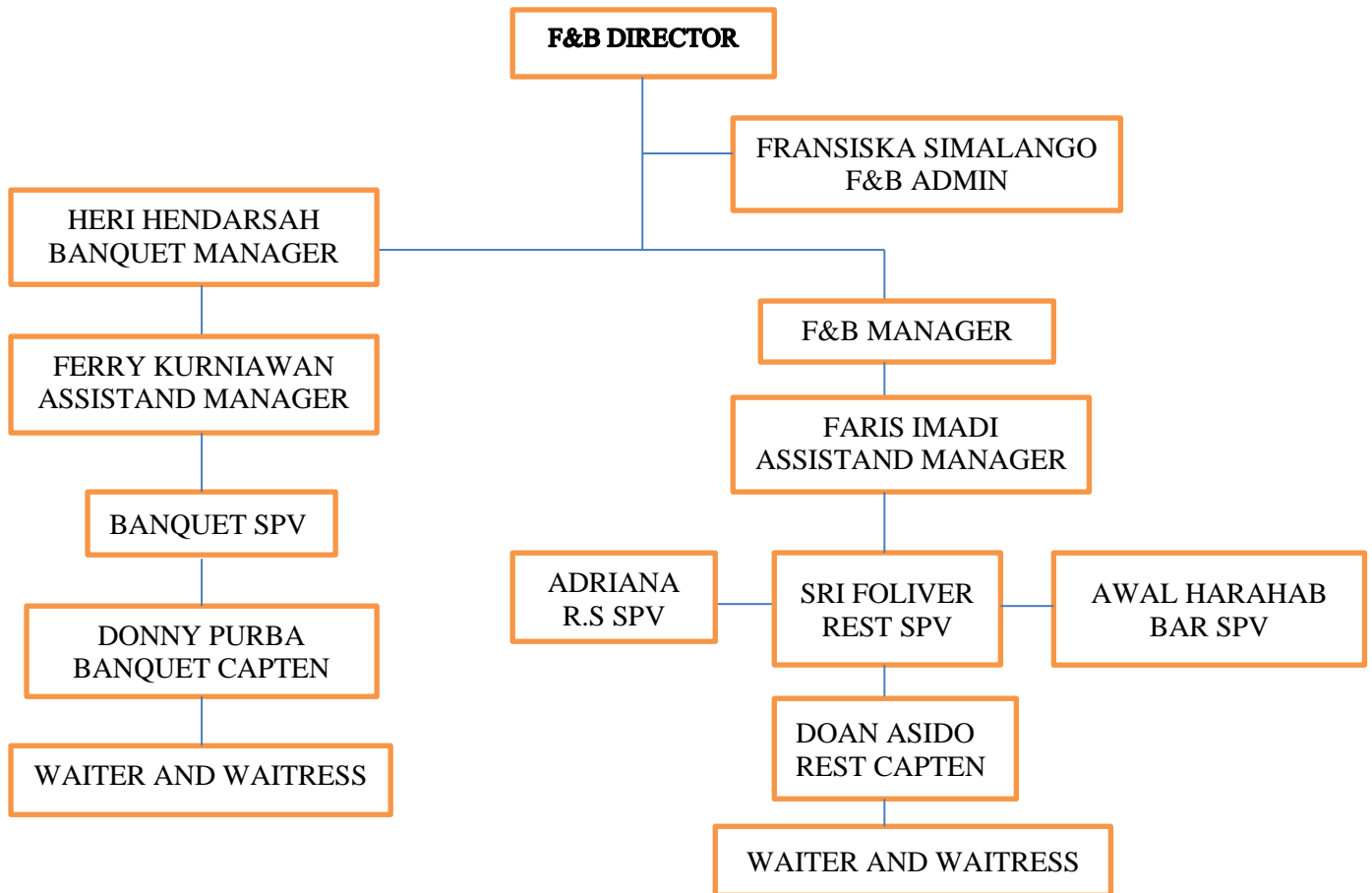
### 3. Kapasitas Meeting Room

Room Name	Dimension	Classroom	Theater	U shape	Round Table	Location
Ace	12 x 8	30 – 40	70	30	40	G. Floor
Albatross	12 x 8	30 – 40	70	30	40	G. Floor
Eagle	12 x 8	30 – 40	70	30	40	G. Floor
Birdie	16 x 8	50	90	36	60	1 <sup>st</sup> Floor
Par	8 x 7.5	30	50	20	30	1 <sup>st</sup> Floor
Muligan	16 x 8	50	90	36	60	1 <sup>st</sup> Floor
Boardroom	10 x 10.5	-	-	15	-	1 <sup>st</sup> Floor
Paspalum	32 x 10.5	180	400	200	250	2 <sup>nd</sup> Floor
Ballroom	48 x 32	800	1800	1200	900	G. Floor

## 4. Struktur Organisasi Hotel



## 5. Struktur Organisasi F & B Service



## 6. Event-event Pada Bulan Agustus 2018

No	Companys Name	Quantity	Periode	Total Guest
1	Redemption Hill Church	67	09-08-2018	177
2	World Internasional Ministries Singapore	110	09-08-2018	
3	Bank Indonesia	45	12-08-2018	45
4	ACC Finance	335	17-08-2018	335
5	Polda Batam	1000	24-08-2018	1048
6	Society of ST Vincent De	48	24-08-2018	

## 7. Event-event Pada Bulan September 2018

No	Companys Name	Quantity	Periode	Total Guest
1	Adhya Tirta Batam	870	02-09-2018	870
2	Trimar Musik Indonesia PT	250	05-09-2018	250
3	Jeffry and Erina Wedding	1000	16-09-2018	1000
4	IKPI	80	20-09-2018	292
5	Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepri	250	20-09-2018	
6	Kantor Wilayah DJP Riau dan Kepri	250	21-09-2018	250
7	Mitra Global Holiday PT	35	26-09-2018	80

### 8. Event-event Pada Bulan Oktober 2018

No	Companys Name	Quantity	Periode	Total Guest
1	Bank BPJ	30	09-10-2018	80
2	CIMB	35	09-10-2018	
3	OCI System	15	09-10-2018	
4	Meditisi Ren Du	45	12-10-2018	45
5	Mitra Winsy Indonesia PT	60	15-10-2018	60
6	CIMB Group	270	21-10-2018	340
7	Repulic Of Singapore Airfoce	70	21-10-2018	

### 9. Event-event Pada Bulan November 2018

No	Companys Name	Quantity	Periode	Total G
1	INKO Batam, PT	33	24-11-2018	1954
2	Panasonic	1850	24-11-2018	
3	Precision Tecnhologies Pte Lte	25	24-11-2018	
4	PLCS Internasional	46	24-11-2018	
5	KPP Mining	33	25-11-2018	196
6	Pelindo KSO TPK Koja	45	25-11-2018	
7	Australian Federal Police	55	25-11-2018	
8	PLCS Internasional	46	25-11-2018	
9	KPP Mining	50	26-11-2018	338
10	Mitra Global Holiday, PT	25	26-11-2018	
11	OJK	118	26-11-2018	
12	Pengembangan Pelabuhan Indonesia, PT	44	26-11-2018	
13	AFP	55	26-11-2018	
14	PLCS Internasional	46		
15	Australian Federal Police	55	27-11-2018	223
16	KPP Mining	50	27-11-2018	
17	OJK	118	27-11-2018	

### 10. Event-event Pada Bulan Desember

No	Companys Name	Quantity	Periode	Total Guest
1	Faith Community Babtist Church	240	01-12-2018	1240
2	Pohann Wedding	1000	01-12-2018	
3	Faith Community	240	02-12-2018	240
4	Bank Indonesia	300	04-12-2018	300
5	AIA Singapore Private Limited	347	07-12-2018	388
6	Buddhist Compassion Relief Tzu Chi Found	21	07-12-2018	
7	Surveyor Batam	20	07-12-2018	
8	Cake Pisang Villa	350	08-12-2018	793
9	AIA Singapore Private Limited	347	08-12-2018	
10	LFE Church	71	08-12-2018	
11	Munters Pte Ltd	25	08-12-2018	
12	Radisson Batam	100	12-12-2018	253
13	GRACE SSC	80	12-12-2018	
14	LFE Church	73	12-12-2018	
15	Infineon Technologies AG	165	13-12-2018	267
16	Grace SSC	80	13-12-2018	
17	HP Inc	22	13-12-2018	

### 11. Event-event Pada Bulan Januari 2019

No	Companys Name	Quantity	Periode	Total Guest
1	Badan Pemeriksa Keuangan	12	10-01-2019	59
2	Multi Holiday	17	10-01-2019	
3	Tarpon Energy Services Indonesia, PT	30	10-01-2019	
4	Multi Holiday	17	11-01-2019	357
5	Valeo AC Indonesia, PT	340	11-01-2019	
6	Novornodisk	210	15-01-2019	210
7	Dwidaya Travel	230	17-01-2019	293
8	AIA Singapore	24	17-01-2019	
9	OCA Technologies Asia Pte. Ltd	9	17-01-2019	
10	Infineon Technologies AG	30	17-01-2019	
11	Travel 360 Geteway to the world	38	18-01-2019	53
12	Infineon Technologies AG	15	18-01-2019	



## 12. Peralatan Chinaware Yang Ada Di Banquet

<b>NO</b>	<b>ITEMS</b>	<b>JUMLAH</b>
1	Dessert Plate	612
2	Dinner Plate	1140
3	B & B Plate	490
4	Soup Plate	610
5	Soup Cup	415
6	Saucer Soup	317
7	Coffee Cup	320
8	Saucer	309
9	Chinese Tea Cup	662
10	Duck Spoun	626
11	Rice Bowl	756
12	Yin Yang	886
13	Casserole	73
14	Tea Pot	42
15	Milk Jug	34
16	Vinegar Pot	77
17	Chopstick Holder	866
18	Salt & Paper	24