

PENTINGNYA PERALATAN *CHINAWARE*
DALAM KELENGKAPAN *BANQUET*

TUGAS AKHIR
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan
Pada Program Studi DIII

Oleh

SAMUEL P.P. SALAKI

NIM :19 061 001



JURUSAN: PARIWISATA

PROGRAM STUDY: PARIWISATA DIII

POLITEKNIK NEGERI MANADO

2022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
DEDIKASI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vi
BIOGRAFI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	3
1.4. Perumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penulisan.....	4
1.6. Manfaat Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Hotel.....	5
2.2. Banquet Section.....	9
2.3. Pengertian Food and Beverage Department.....	10
2.4. Pengertian Operasional.....	10
2.5. Pengertian Peralatan.....	10

2.6. Hubungan Kerja Banquet Dengan Section Lainnya.....	11
---	----

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	14
3.2. Objek Penelitian.....	24
3.3. Metode Penelitian.....	24
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5. Hasil Penelitian.....	25
3.6. Pembahasan.....	27

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan.....	34
4.2. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Bangunan Hotel Gran Puri Manado.....	16
Gambar 3.3. Sruktur Organisasi Hotel Gran Puri Manado.....	24



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jumlah Peralatan Chinaware.....	26
Tabel 3.2. Banquet Event Order.....	28
Tabel 3.3 Guest Comment.....	38
Tabel 3.4 Standar Operasional Prosedure.....	29



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainya dimana semua jasa pelayanan diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang –orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 hotel adalah “Suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial”.

Hotel Gran Puri Manado merupakan hotel bintang empat yang menyediakan jasa akomodasi, makanan dan minuman, swimming pool, puri spa, laundry & clean, room rental, ruang pertemuan. Dengan hanya waktu 30 menit dari bandaran samratulangi dan lokasinya berada di pusat kota Manado

menjadikan hotel gran puri dapat unggul dalam pengembangan bisnis penginapan.

Departemen *Food and Beverage* merupakan salah satu bagian yang mempunyai fungsi melaksanakan kegiatan pelayanan makanan dan minuman. *Food and Beverage service* juga mempunyai setion-section, salah satunya yakni Banquet section. Banquet adalah pelayanan suatu acara yang sudah dipesan dan di rencanakan sebelumnya melingkupi makanan dan minuman ,ruangan dan kelengkapan peralatan yang di butukan dalam waktu tertentu .Banquet merupakan section yang berada di bawah *food and beverage*.

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

Dalam kegiatan oprasional di Banquet section Hotel Gran Puri Manado sangatlah dibutuhkan tenaga-tenaga yang memadai serta trampil dalam menangani *event-event* baik M diselenggarakan oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun swasta untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kegiatan-kegiatan tersebut dapat berjalan dengan baik dan para tamu dapat menerima pelayanan yang kesannya baik dan memuaskan.

Akan tetapi selama melakukan penelitian di Hoteh Gran Puri Manado khususnya di Banquet *section* penulis mengamati dan melihat berbagai

kendala di dalam kegiatan oprasional di Banquet dalam hal pelayanan bagi tamu yang tidak memuaskan sehingga menyebabkan komplein tamu. Hal-hal yang menyebabkan komplein misalnya pada saat tamu makan maka seharusnya peralatan yang dipakai atau digunakan oleh tamu harus sesuai dengan jumlah tamu yang ada, namun peralatan-peralatan yang ada terkadang tidak sesuai dengan jumlah tamu yang hadir dan menyebabkan kesulitan bagi para pramusaji didalam menangani hal-hal tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang tersebut maka penulis mengangkat penulis mengangkat judul: *PENTINGNYA PERALATAN CHINAWARE DALAM KELENGKAPAN BANQUET*

1.1. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: pentingnya peralatan chinaware dalam kelengkapan banquet.

1.2. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Pentingnya Peralatan Chinaware Dalam Kelengkapan Banquet”.

1. Untuk mengetahui disiplin kerja di Hotel Gran Puri Manado
2. Untuk mengetahui pentingnya kerja guna menunjang operasional dalam departemen food and beverage di Hotel Gran Puri Manado.

1.3. Manfaat Penulisan

1. Pihak Mahasiswa

Sebagai bahan acuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mengaplikasikan teori-teori yang dapat di industri.

2. Pihak Hotel

Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penanganan Banquet di hotel..

3. Pihak kampus

Sebagai bahan refrensi dan bahan masukan pada Jurusan Pariwisata khususnya pada mata kuliah *food service*.

