

KESIAPAN OPERASIONAL *BANQUET* TERHADAP PERUBAHAN *BEO* (*BANQUET EVENT ORDER*) DI ASTON GORONTALO HOTEL & VILLAS

Poppy Arnold Kadir¹⁾, Krishna Anugrah²⁾, Tamsil Rahama³⁾

^{1,2} Program Studi D3 Pariwisata, Sekolah Vokasi UNG

Email: krishna.anugrah@ung.ac.id¹⁾

Asal Negara: Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesiapan operasional *banquet* terhadap perubahan *BEO Banquet Event Order* di Aston Gorontalo Hotel & Villas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kesiapan operasional *banquet* terhadap perubahan *banquet event order* di Aston Gorontalo hotel & villas. Analisis data yang digunakan adalah *Mixed Method Research* yang mengkombinasikan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif dalam menjabarkan data yang didapat. Data berupa hasil dari penyebaran angket, melakukan observasi, melakukan wawancara dan pengambilan dokumentasi, kemudian disusun dan diuraikan dalam bentuk narasi, sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kesiapan operasional *banquet* terhadap perubahan *banquet event order* di Aston Gorontalo hotel & villas dalam pengelolaan ruangan *Banquet* sudah memenuhi standar pelayanan berdasarkan 5 dimensi yaitu, *tangible, empathy, responsiveness, reliability dan assurance*. Dari kelima dimensi terdapat dimensi kualitas pelayanan *responsiveness*, masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki terkait dengan respon karyawan dalam melayani tamu. Respon karyawan yang diberikan perlu ada peningkatan agar kesiapan operasional *banquet* terhadap perubahan *banquet event order* di Aston Gorontalo hotel & villas menjadi lebih baik sesuai dengan harapan tamu.

Kata kunci: Kesiapan; Perubahan; Operasional *Banquet*

ABSTRACT

This study aims to know the readiness of the banquet operational on changes in BEO at Aston Gorontalo Hotel & Villas. The problem statement of this research is "how is the readiness of the banquet operational on changes in BEO at Aston Gorontalo Hotels & Villas?" The data analysis technique applies Mixed Method research which combines Quantitative and Qualitative methods in describing the data obtained. This research uses primary and secondary data collected through questionnaire, observation, interview, and documentation, then compiled and described in a narrative form. The finding shows that the readiness of the banquet operational on changes in BEO at Aston Gorontalo Hotels & Villas in the management of the banquet room has met the service standards based on 5 dimensions, including tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. Of the five dimensions, there are still some things that need to be improved related to the response of employees in serving guests. There needs to be an improvement in responsiveness so that the readiness of the banquet operational on changes in BEO at Aston Gorontalo Hotels & Villas is better in accordance with guests' expectation.

Keywords: Readiness; Change, *Banquet Operational*

1. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan pariwisata di Indonesia mulai berkembang pesat dan cukup mengembirakan, adapun pembangunan pariwisata terus ditingkatkan dalam pengembangan penggunaan sumber daya dan potensi pariwisata yang ada. Melalui pembangunan pariwisata, selain dapat meningkatkan devisa negara juga dapat memperluas kesempatan lapangan kerja dan mendorong kegiatan-kegiatan industri penunjang dan industri sampingan lainnya. Adapun Pelaksanaan perkembangan industri pariwisata yaitu biro tour, travelling, pelayanan penginapan, jasa pemandu wisata.

Salah satu yang berkembang pesat dalam pembangunan pariwisata dilakukan dengan membangun tempat-tempat penginapan seperti villa,

bungalow, losmen ataupun hotel. Pembangunan hotel berkembang pesat dengan adanya hotel-hotel baru atau pengadaan kamar-kamar pada hotel yang ada, fungsi hotel juga bukan hanya sebagai tempat menginap untuk tujuan wisata, namun juga untuk menjalankan kegiatan bisnis, mengadakan *event* seperti seminar, rapat kerja maupun acara keluarga untuk mendapatkan ketenangan. Hotel adalah salah satu usaha bisnis yang bergerak pada penjualan jasa, dimana pelayanan merupakan inti pokok penjualan hotel yang diberikan kepada pelanggan menerapkan pelayanan yang baik dan efisiensi adalah salah satu kegiatan hotel, tujuan menerapkan pelayanan tersebut untuk meningkatkan volume penjualan yang telah ditentukan hotel.

doi: <https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.13>, p-issn/e-issn: 2798-8201/2809-5944

KESIAPAN OPERASIONAL *BANQUET* TERHADAP PERUBAHAN *BEO* (*BANQUET EVENT ORDER*) DI ASTON GORONTALO HOTEL & VILLAS

Hotel sangatlah bergantung pada pelanggan, perusahaan perhotelan harus menyadari kenyataan kenyataan bahwa pelanggan tidak peduli dan tidak mau tahu tentang masalah didalam perusahaan perhotelan tersebut yang mereka pikirkan adalah apa yang mereka butuhkan harus terpenuhi dan pelanggan juga tidak mau tahu apakah karyawan perhotelan tersebut harus kerja atau tidak untuk membuat pelanggan tetap senang dan tidak mendapat masalah atau bisa pula dikatakan merasa puas, perusahaan perhotelan tersebut harus tahu bagaimana cara menyenangkan pelanggan mereka. Salah satunya dengan mempertimbangkan apa yang menjadi pendapat orang lain (pelanggan) atau menanggapi setiap keluhan pelanggan, maka dengan sendirinya pelanggan pun akan merasa senang dengan pelayananyang kita berikan.

Salah satu daerah yang berada di Indonesia yang memiliki potensi dalam perkembangan pariwisata adalah kotaGorontalo, hal ini dapat dilihat berdasarkan pembangunan tempat-tempat objek wisata baik wisata alam maupun wisata buatan dan peninggalan sejarahnya. Selain itu, pembangunan pariwisata di kota Gorontalo diikuti dengan berkembangnya industri perhotelan yakin munculnya beberapa pembangunan hotel mulai dari klasifikasi tingkat melati maupun sampai tingkat berbintang, hotel memiliki fungsi penting bagi perkembangan pariwisata di indonesia khususnya di kota Gorontalo karena memiliki akomodasi atau fasilitas-fasilitas yang lengkap yaitu dengan adanya media atau penyediaan jasa, penginapan yang lengkap dengan berbagai jasa dan pelayanan untuk dapat memenuhi kebutuhan wisatawan maupun konsumen secara fleksibel mengikuti perkembangan zaman,

Saat ini dengan banyaknya bangunan hotel yang ada, membuat industri perhotelan di indonesia khususnya di kota Gorontalo harus bekerja lebih ekstra untuk tetap bertahan, karena disetiap hotel ingin saling bersaing untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik bagi para pengunjungnya.Salah satu hotel berbintang di kotaGorontalo adalah Aston Gorontalo hotel & villas, Aston Gorontalo hotel & villas menjadi salah satu brand Archipelago di Gorontalo. Archipelago merupakan sebuah perusahaan penyedia layanan jasa hotel dan sanggraloka terkemuka di indonesia yang didirikan pada tahun 1997 oleh bapak Charles Brookfield yang memiliki *Brand* yang terdiri dari *Grand Aston, Huxley, Kamuela, TheAlana, Harper, Quest Hotels, Hotel Neo, Fave Hotel Aston*.

Aston Gorontalo hotel & villas merupakan salah satu hotel berbintang empat dan fasilitas berstandar bintang lima di Gorontalo yang terletak di pusat kota Gorontalo. Aston Gorontalo hotel & villas menawarkan kenyamanan dan elegan suatu bisnis untuk suatu tujuan baik untuk berlibur ataupun untuk bisnis.Desain tersebut sudah dibuat nyaman mungkin lengkap dengan amenitis moderen.Di dalam usaha Aston Gorontalo hotel & villas tidak hanya

berkaitan dengan sewa kamar namun ada *department* yang menjadi pendukung penghasilan hotel tersebut yakni *Food and Beveragedepartement*.

Menurut Rahman (2005:113) *Food and beverage department* bagian yang bertugas mengolah, memproduksi makanan dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, seperti untuk dalam kamar (*Room service*), restoran atau *coffe shop, banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan,dan sebagainya.*Food and beverage departmen* di Aston Gorontalo hotel and villas dibagi menjadi dua divisi sesuai dengan tugasnya masing-masing, yaitu bagian pelayanan (*food and beverage service*) dan bagian produksi (*food and beverage product*). Dan di dalam *food and beverage service* di hotel umumnya di bagi menjadi beberpa *section* salah satunya adalah *banquet section*.

Menurut marsum (2001:298) *Banqueting* adalah suatu istilah yang dipergunakan untuk meliputi kegiatan pelayanan dari upacara-upacara spesial didalam sebuah perusahaan pelayanan makan yang berpisah dari pelayanan makanyang terdapat diberbagai restoran pada umumnya dan di *Grill room*, dimana hidangan panggang-panggang disajikan juga dalam ruang istirahat yang lazim disebut *longue*.*Banqueting* adalah suatu istilah yang dipergunakan untuk meliputi kegiatan pelayanan *banquet*.*Banguet* adalah *section* yang memberikan pelayanan jamuan makan berupa penyediaan makanan, penyediaan peralatan, perlengkapan makan, peraturan susunan dan penataan meja/kursi serta menyediakan tempat

/ruangan yang sesuai dengan acara yang diselenggarakan. Sehingga para tamu yang menyelenggarakan acara ataupun yang diundang dapat merasa nyaman, dan juga mendapat pelayanan yang memuaskan selama berada di dalam hotel, Kegiatan pelayanan banquet sendiri meleputi beberapa macam acara, seperti : Makan siang bersama (*lunch*), konferensi-konferensi, *Coktail party*, Resepsi pernikahan, Acara makan malam (*dinner*), dan lain sebagainya.

Pada penyelenggaraan persiapan operasional *banquet* tentunya harus dilakukan persiapan yang baik agar penyelenggaraan *event* dapat berjalan sesuai yang diharapkan oleh tamu. Persiapan *banquet* meliputi persiapan ruangan, persiapan *food and beverage service*. *Form* ini dipergunakan untuk memberikan informasi keseluruhan bagian hotel yang terkait dengan pelaksanaan *event* yang bersangkutan. *Form* ini akan dipergunakan sebagai informasi bagi seluruh departemen yang bersangkutan untuk dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur dan acara dapat terlaksana dengan baik.

Adapun persiapan oprasional *banquet* dalam penyelenggaraan *event* di Aston Gorontalo hotel & villas, terlebih dahulu membaca *Log book* guna untuk mengetahui informasi yang ditulis karyawan pada

shift sebelumnya, setelah membaca *log book* kemudian kita melihat dan membaca *Banquet Event Order* yang berisi pemberitahuan informasi *event* di hari itu, setelah memeriksa *Log Book* dan *Banquet Event Order* dilanjutkan dengan melakukan *double* cek ruangan seperti AC, lampu, aroma ruangan dan sound sistem apakah berfungsi baik. Selain itu, tetap melakukan *double* cek terhadap fasilitas yang dibutuhkan pada saat *coffe break*.

Pada perhelatan *event* yang dilaksanakan di Aston Gorontalo Hotel & Villas sering terjadi keluhan yang berasal dari tamu/panitia seperti halnya perubahan settingan yang tidak sesuai dengan permintaan yang diminta oleh panitia penyelenggara. Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan penyelenggaraan *event* (tamu/panitia) yang belum memahami jenis - jenis *lay-out* maupun istilah-istilah yang dipergunakan di hotel. Kurangnya penjelasan secara rinci dari marketing kepada tamu/panitia dalam hal apa yang dibutuhkan pada saat penyelenggaraan *event* berlangsung. Seharusnya *Banquet Event Order* (BEO) yang diberikan oleh *department sales marketing* diserahkan ke departemen *food and beverage* (satu) hari sebelum *event* berlangsung, namun perubahan *setting/lay-out* yang di informasikan oleh *departement sales marketing* ke *Food and beverage department* selalu dadakan sehingga staff karyawan *banquet* harus melakukan *re-setting* sesuai dengan permintaan tamu. Dalam melakukan perubahan *Banquet Event Order* (BEO) admin sales marketing melakukan amandement (surat perubahan) terhadap *Banquet Event Order* (BEO) tersebut, sehingga tidak terjadi *back to back* terhadap karyawan *banquet*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap *supervisor/karyawan banquet* sering terjadi perubahan tata letak karena kurangnya komunikasi antara panitia satu dengan yang panitia yang lainnya dalam hal keinginan *set-up* ruangan yang akan dipergunakan. Kesalahan lain yang sering dilakukan oleh departemen dalam penulisan *lay-out* sehingga karyawan *banquet* harus segera mengganti pada saat hari H. Hal yang sering terjadi dilakukan oleh panitia adalah tidak memberikan *itinerary/susunan* acara yang akan diselenggarakan oleh panitia, sehingga sering terjadi kekurangan peralatan yang dipergunakan pada saat acara berlangsung.

Pada pelaksanaan *event* sering terjadi ketidaksiapan peralatan sound system dari *department engineering* sehingga sering menimbulkan permasalahan selama *event* berlangsung. Hal lain yang sering terjadi adalah kekurangan staff *banquet* pada saat *event* berlangsung *department banquet* membutuhkan karyawandari departemen lain seperti dari staff *front office (bellboy)* untuk membantu staff *banquet* selama operasional berjalan. Jumlah karyawan *banquet* tetap sebanyak 2 orang dengan jumlah ruang *meeting* 5, yaitu 1 ruang *meeting* saronde, 3 ruang

meeting diyonumo dan 1 *ballroom* purimanggis Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “kesiapan operational *banquet* terhadap perubahan *Banquet event order* (BEO) di Aston gorontalo hotel & villas”

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif mix kualitatif data berupa angket dan wawancara akan dijelaskan dengan penjabaran atau deskriptif sehingga menjadi jelas.

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 4 bulan (Mei – Agustus) di Aston Gorontalo Hotel & Villas. Penelitian ini dilakukan di *department Food And beverage Service* pada section *Banquet* yaitu Operasional *Banquet* Aston Gorontalo Hotel & Villas.

2.2. Analisis Data

Hasil penyebaran kuesioner dan wawancara akan dihitung tiap-tiap butirnya akan di presentasikan sehingga menjadi jelas dan akan menjawab hasil penelitian. Hasil observasi akan di uraikan sebagai bukti penelitian.

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah : observasi, wawancara, angket, dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Banquet bertugas untuk menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan makan yang diselenggarakan di hotel, baik itu di selenggarakan oleh pihak hotel itu sendiri maupun oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan di hotel tersebut, jadi penyelenggaraan harus direncanakan terlebih dahulu. Berikut adalah uraian penyelenggaraan pelayanan *banquet* di Aston Gorontalo Hotel & Villas.

Tabel 1. Fasilitas dan kapasitas banquet yang terdapat di aston gorontalo hotel & villas.

No	Nama Ruangan	Kapasitas					
		U-shape	classroom	Theater	Round table	Doard room	Cocktail
1	Puri Manggis ballroom	75	300	600	350	100	800
2	Saronde Meeting Room	70	120	150	100	75	200
3	Dionumo Meeting 1,2	50	75	100	50	45	120
4	Dionumo 3	20	25	50	20	25	60
5	Dionumo 4	25	40	50	30	30	60

Peneliti menyebarkan angket kepada para responden sebanyak 100 responden. Namun yang mengisi sebanyak 60 responden. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan Aston Gorontalo hotel & villas yang sedang atau sudah pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas *banquet* di Aston Gorontalo hotel & villas.

Berikut berdasarkan hasil penyebaran angket kepada tamu melalui random dalam penyajian kuesioner berdasarkan pendapat tamu. Berikut hasil tabel berdasarkan teori 5 dimensi kualitas pelayanan.

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya kepadapihak eksternal. Secara keseluruhan penampilan secara fisik baik itu ruangan hingga rasa makanan mendapatkan nilai yang baik dari penilaian responden. Penilaian ini juga selaras dengan hasil wawancara dengan supervisor *banquet*. Supervisor mengatakan bahwa pihak hotel memiliki fasilitas ruangan yang baik sehingga apabila terjadi orderan penyewaan ruangan maka ruangan akan di setting sesuai permintaan dan siap digunakan.

Tabel 2. Dimensi Tangible

No	Pertanyaan	Total Responden	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Kesan yang didapatkan pada saat memasuki ruang meeting Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Wangi (1) b. Rapih dan bersih (35) c. Dingin (7) d. wangi dan bersih(17)	a. 1.7 % b. 58.3 % c. 11.7 % d. 28.3%
2	Kerapihan dan kebersihan karyawanbanquet di Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Sangat baik (32) b. Baik (28) c. kurang baik (0) d. Tidak baik (0)	a. 53.3% b. 46.7 % c. 0 % d. 0%
3	Fasilitas ruangan <i>meeting</i> yang ada di Aston Gorontalo hotel & villas (ac, kursi dan meja,wifi)	60	a. Sangat baik (36) b. Baik (23) c. kurang baik (1) d. Tidak baik (0)	a. 60 % b. 38,3 % c. 1,7 % d. 0%
4	Rasa makanan yang di hidangkan dalam saat acara atau event di Aston Gorontalo Hotel & villas	60	a. Menarik (13) b. Enak(26) c. Cukup puas (10) d. Lumayan enak (11)	a. 21,7 % b. 43,3 % c. 16,7 % d. 18,3%

Berdasarkan tabel 4.5 Pelayanan *banquet* pada dimensi *tangible*, Kesan yang didapatkan pada saat memasuki ruang meeting Aston Gorontalo hotel & villas, 58.3% atau sebanyak 35 responden mengatakan bahwa hotel aston rapih dan bersih, 28.3% atau 17 responden mengatakan bahwa hotel aston wangi dan bersih, 11.7 % atau 7 responden mengatakan dingin, 1.7 % atau 1 responden mengatakan ruangan hotel aston wangi. Berdasarkan hasil responden tentang Kerapihan dan kebersihan karyawan banquet di Aston Gorontalo hotel dan villas, 53.3 % atau 32 responden mengatakan sangat baik, 46.7 % atau 28 responden mengatakan baik dan 0% responden mengatakan kurang baik dan tidak baik Berdasarkan hasil responden tentang fasilitas ruangan *meeting* yang ada di Aston Gorontalo hotel dan villas (AC, Kursi, Meja dan Wifi) 60 % atau 36 responden mengatakan sangat baik, 38.3 % atau 23 responden mengatakan baik, 1.7% atau 1 responden mengatakan kurang baik, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak baik.

Berdasarkan hasil responden tentang rasa makanan yang dihidangkan dalam acara atau *event* di Aston Gorontalo Hotel & Villas, 43.3 % atau 26 responden mengatakan enak, 21.7 % atau 13 responden mengatakan menarik, 18.3 % mengatakan lumayan enak dan 16.7 % atau 10 responden mengatakan cukup puas.

Reality yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, secara keseluruhan paket makanan yang disediakan dan kondisi ruangan yang sudah di janjikan sudah sesuai dengan harapan

tamu dan mendapatkan nilai yang baik dari penilaian responden. Penilaian ini juga selaras dengan hasil wawancara dengan supervisor *banquet*. Supervisor mengatakan bahwa pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat sangat memuaskan pada para pelanggan di Aston Gorontalo hotel & villas. Misalnya untuk penyajiannya mengikuti SOP yang dimiliki secara operasional pihak hotel yang sudah di tentukan dan tidak pernah di luar jadwal yang sudah di sepakati. Demikian juga dengan komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan tamu yang datang berlangsung dengan baik.

Tabel 3. Dimensi Reality

No	Pertanyaan	Total Responden	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	paket makanan yang disediakan sudah sesuai dengan kesepakatan di Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Sudah sesuai (46) b. Sudah sesuai namun masih terdapat sedikit kekurangan (14) c. tidak sesuai (0)	a. 76.7 % b. 23.3 % c. 0 %
2	Makanan yang sudah datang sesuai dengan jam yang sudah dijanjikan pada saat Event di Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Sudah sesuai (41) b. Terlambat beberapa menit dari yang dijanjikan (15) c. Tidak sesuai dengan jam kesepakatan (4)	a. 68.3% b. 25 % c. 6.7 %
3	Kondisi ruangan yang disiapkan sudah sesuai dengan perjanjian	60	a. Ya (50) b. Tidak (10) c. Sudah namun masih terdapat sedikit kekurangan (0)	a. 83,3% b. 16,7 % c. 0 %
4	Karyawan banquet melakukan komunikasi yang baik dengan tamu di Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Sangat baik (60) b. Baik (0) c. kurang baik (0) d. Tidak baik (0)	a. 100% b. 0 % c. 0 % d. 0%

Berdasarkan tabel 4.6 Pelayanan banquet pada dimensi *reability*, paket makanan yang disediakan sudah sesuai dengan kesepakatan di Aston Gorontalo hotel & villas, 76.7 % atau 46 responden mengatakan bahwa sudah sesuai, 23.3 % atau 14 resonden mengatakan sudah sesuai namun masih ada sedikit kekurangan, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak sesuai.

Berdasarkan makanan yang sudah datang sesuai dengan jam yang sudah dijanjikan pada saat *event* di Aston Gorontalo hotel & villas, 68.3% atau 41 responden mengatakan sudah sesuai, 25% atau 15 responden mengatakan terlambat beberapa menit dari yang dijanjikan, dan 6.7 % atau 4 responden mengatakan tidak sesuai dengan jam kesepakatan Berdasarkan kondisi ruangan yang disiapkan sudah sesuai dengan perjanjian, 83.3 % atau 50 responden mengatakan ya atau sudah sesuai dengan perjanjian, 16.7 % atau 10 responden mengatakan tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak ada responden yang mengatakan sudah namun masih terdapat sedikit kekurangan.

Berdasarkan karyawan *banquet* melakukan komunikasi yang baik dengan tamu di Aston Gorontalo hotel & villas, 100 % atau 60 responden mengatakan baik, dan tidak ada responden yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Responsivenees adalah daya tanggap atau yaitu kemampuan pihak perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (reponsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Secara keseluruhan merespon saat ada perubahan keinginan tamu yang

mendadak dan Respon terhadap hal-hal lain yang dibutuhkan mendapatkan nilai yang cukup baik dari penilaian responden. Penilaian ini juga selaras dengan hasil wawancara dengan supervisor *banquet* bahwa membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (reponsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas dan dapat memuaskan di Aston Gorontalo hotel & villas. Misalnya harus secepatnya dan sangat aktif dalam menghadapi kebutuhan atau membantu keluhan dari tamu, itu sudah di tanamkan di setiap karyawan *banquet* Aston Gorontalo hotel & villas bahwa apabila ada keluhan atau bantuan harus di respon dengan segera.

Tabel 4. Dimensi *Responsiveness*

No	Pertanyaan	Total Responden	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Karyawan merespon saat ada perubahan keinginan tamu yang mendadak di Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Sangat cepat (2) b. Cepat (38) c. Lambat (46) d. Sangat lambat (0)	a. 3,3 % b. 63,3 % c. 76,7 % d. 0 %
2	Terdapat karyawan <i>banquet</i> yang selalu ada disekitar ruang <i>meeting</i> pada saat <i>meeting</i> berlangsung, sehingga apabila terdapat hal-hal yang diperlukan untuk segera ditangani oleh pihak hotel dapat direspon dengan segera	60	a. Ya (12) b. Terkadang ada (46) c. Tidak (0)	a. 20 % b. 76,7 % c. 0 %
3	Respon karyawan <i>banquet</i> terhadap hal-hal lain yang dibutuhkan oleh tamu di Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Sangat Baik (5) b. Baik (26) c. Cukup baik (29) d. kurang baik (0)	a. 8,3 % b. 43,3 % c. 48,3 % d. 0 %

Berdasarkan tabel 4.7 Pelayanan *banquet* pada dimensi *responsiveness*, karyawan merespon saat ada perubahan keinginan tamu yang mendadak di Aston Gorontalo hotel & villas, 3,3 % atau 2 responden mengatakan sangat cepat, 63,3% atau 38 responden mengatakan cepat, 63,3% atau 46 responden mengatakan lambat, 76,7% dan tidak ada responden yang mengatakan sangat lambat.

Berdasarkan pendapat responden tentang karyawan *banquet* yang selalu ada disekitar ruang *meeting* pada saat *meeting* berlangsung, sehingga apabila terdapat hal-hal yang diperlukan untuk segera ditangani oleh pihak hotel dapat direspon dengan segera, mengatakan terkadang ada 76.7 % atau 46 responden, mengatakan ya, 20 % atau 12 responden mengatakan dan tidak ada responden yang mengatakan tidak

Assurance adalah jaminan adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan secara keseluruhan jaminan keamanan, kejujurankesopanan karyawan dan mendapatkan nilai yang baik dari penilaian responden. Penilaian ini juga selaras dengan hasil wawancara dengan supervisor *banquet* bahwa kesopansantunan dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, sangat memuaskan para pelanggan di Aston Gorontalo hotel & villas. Misalnya sangat di tanamkan pada setiap karyawan di Aston Gorontalo hotel & villas kejujuran dan sopan santun bila ada tamu yang ketinggalan benda di ruang *meeting* pasti akan ada yang menagani

barang tersebut dan mengamankannya dan di catat *lost and breakage*

Tabel 5. Dimensi Assurance

No	Pertanyaan	Total Responden	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Keamanan di dalam dan di lingkungan Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Sangat baik (36) b. Baik (24) c. Kurang baik (2) d. Tidak baik (0)	a. 60 % b. 40 % c. 0 % d. 0 %
2	Keramah tamahan karyawan <i>banquet</i> Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Sangat baik (46) b. Baik (12) c. Kurang baik (0) d. Tidak baik (0)	a. 76.7 % b. 20 % c. 0 % d. 0 %

Berdasarkan tabel 5 Pelayanan *banquet* pada dimensi *assurance*, keamanan di dalam dan di lingkungan Aston Gorontalo hotel & villas, 60% atau 36 responden mengatakan sangat baik, 40 % atau 24 responden mengatakan baik, dan tidak ada responden yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik. Keramah tamahan karyawan *banquet* Aston Gorontalo hotel & villas, 76.7 % atau 46 responden mengatakan sangat baik, 20 % atau 12 responden mengatakan baik dan tidak ada responden yang mengatakan kurang baik maupun tidak baik.

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu ataupun pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana karyawan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, secara keseluruhan komunikasi yang baik antara pihak hotel dengan konsumen, pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan dan perhatian yang baik kepada setiap pelanggan dan mendapatkan nilai yang baik dari penilaian responden. Penilaian ini juga selaras dengan hasil wawancara dengan supervisor *banquet* bahwa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. sangat memuaskan para pelanggan di Aston Gorontalo hotel & villas. Misalnya karyawan *banquet* selalu berpenampilan rapi pada tamu dan selalu memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP dari menginformasikan jika ada pemakaian ruangan yang terlewat waktu.

Tabel 6. Dimensi *Emphaty*

No	Pertanyaan	Total Responden	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Karyawan menginformasikan jika pemakaian ruang <i>meeting</i> yang sudah terlewat waktu di Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Ya (53) b. Tidak (7)	a. 88.3 % b. 11.7 %
2	Karyawan <i>banquet</i> berpenampilan rapi saat bertemu dengan tamu di Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Ya (60) b. Tidak (0)	a. 100 % b. 0 %
3	Sikap karyawan saat melakukan pelayanan <i>meeting</i> /perhelatan sedang berlangsung <i>event</i> di Aston Gorontalo hotel & villas	60	a. Sangat baik (25) b. Baik (33) c. Cukup baik (1) d. Tidak baik (0)	a. 42.4 % b. 55.9 % c. 1.7 % d. 0 %
4	Pihak hotel memasang papan informasi perhelatan yang sedang diselenggarakan di dalam Aston Gorontalo hotel & villas dengan jelas	60	a. Sangat Jelas (17) b. Jelas (37) c. Kurang jelas (5) d. Tidak jelas (0)	a. 8.3 % b. 62.7 % c. 28.8 % d. 0 %

Berdasarkan tabel 4.9 Pelayanan *banquet* pada dimensi *empathy*, karyawan menginformasikan jika pemakaian ruang *meeting* yang sudah terlewat waktu di Aston Gorontalo hotel & villas, 88.3% atau 53 responden mengatakan ya, bahwa karyawan

banquet menginformasikan jika waktu pemakaian sudah habis, 11.7 % atau 7 responden mengatakan bahwa karyawan tidak menginformasikan jika pemakaian ruang *meeting* sudah melewati batas waktu yang telah ditentukan. Karyawan *banquet* berpenampilan rapi saat bertemu dengan tamu di Aston Gorontalo hotel & villas, 100% atau 60 responden mengatakan ya, yaitu penampilan

Penyajian hasil penelitian mengatakan bahwa keseluruhan aspek dimensi kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik demikian juga dengan hasil wawancara *Supervisor Banquet* di Aston Gorontalo hotel & villas Namun dalam aspek-aspek yang terdapat di dalam kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut masih ada yang belum maksimal dari perspektif pengguna ruangan. Adapun solusi yang dapat dilakukan agar lebih dapat meningkatkan penilaian dari konsumen dimasa datang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, mengenai harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan pengguna ruangan *meeting* Aston Gorontalo hotel & villas mengenai kesiapan operasional dalam perubahan BEO (*Banquet Event Order*) di Aston Gorontalo hotel & villas yang diberikan maka dapat disimpulkan bahwa kesiapan Operasional dalam pengelolaan ruang *meeting* yang diberikan oleh karyawan Aston Gorontalo pada aspek *tangible, realibility, assurance, emphaty* berada pada kategori yang baik hal ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Kesiapan operasional pada perubahan *banquet event order* pada aspek *responsiveness* berdasarkan pembahasan diatas merupakan aspek yang perlu diperhatikan oleh manajemen hotel karena respon negatif yang muncul dari pelanggan penilaian lambat dalam merespon keinginan tamu merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen.

Manajemen hotel hal ini sebagai penyedia jasa yang tentunya karyawan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan operasional hotel tentunya harus tetap siap terhadap kesiapan operasional terhadap *banquet event order* dalam pengelolaan ruang *meeting* dan pelayanan dengan selalu menjalankan aktivitas sesuai SOP yang sudah ditetapkan.

4.2. Saran

Dari paparan hasil penelitian peneliti ingin memberikan beberapa saran dan masukan kepada pihak manajemen Aston Gorontalo. Saran dan masukan ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak manajemen Hotel Aston Gorontalo hotel villas guna meningkatkan maupun mempertahankan pelayanan yang diberikan antara lain; Meskipun pada aspek

Emphathy, reability dinilai sudah sangat baik namun Aston Gorontalo hotel & villas perlu mempertahankan dan meningkatkan lagi kesiapan operasional *banquet* dalam perubahan *Banquet event Order* yang sudah ada dalam pengelolaan ruang *meeting* dan pelayanan, karena pada aspek *responsiveness* masih ada beberapa hal masih ada yang belum maksimal. Hal tersebut dapat diatasi dengan memberikan pelatihan tambahan kepada karyawan tentang pelayanan cepat tanggap agar karyawan dapat memahami kebutuhan konsumen

Dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan guna menumbuhkan loyalitas karyawan Aston Gorontalo hotel & villas alangkah baiknya dilakukan program pemberian penghargaan kepada pelanggan yang sudah memberikan respon yang baik dan positif, serta karyawan yang telah bekerja keras demi menjaga kesiapan operasional *Banquet* dalam perubahan BEO (*Banquet Event Order*) di Aston Gorontalo hotel & villas

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abd. Rahman. 2005. *Pengantar ilmu perhotelan dan restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Daniel Sihombing, 2019, *Peranan karyawan banquet dalam penyelenggaraan event untuk meningkatkan kualitas pelayanan*, skripsi tidak diterbitkan, Medan: Fakultas Ilmu Budaya dan Universitas Sumatera Utara.
- Getz., 1997. *Event Mngement dan Event Tourism*. Jakarta: Gramedia Press. Goodman Raymod, J,Ir. 2003. *Food and Beverage Service Management* Jakarta: Erlangga.
- Marsum, SE. W.A 2005. *Restoran dan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Rangkuty, Fredy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Melasari, Bagus Indra TJ., SST. Par, M.Si, 2021, *Peranan Banquet Dalam Penyelenggaraan Event*, skripsi tidak diterbitkan, Malang: Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik dan Universitas Muhammadiyah jember.
- Mertayasa, I Gede, 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Nurhasyimad. (2010). Bab 2 Tujuan Pustaka 2.1 **Pengertian Pelayanan**. <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>. (diakses tanggal 30 desember 2020 jam 14.2)
- Parasuraman, A, Berry, Leonard L, and Zeithaml. (2013). *Of The Service*
- Soekresno dan pendit. *Food and Beverage Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas jasa*. Jakarta. PT Indeks. Zulian.