

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu efektifitas “*Service Sequence*” dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *restaurant* Jamoo Hotel Shangri-la Surabaya (Nilla, 2007). Hasilnya *Restaurant* Jamoo telah melakukan pembatasan jumlah tenaga *trainer* yang ada di *restaurant* Jamoo sehingga *SOP* dapat diterapkan sesuai dengan standar yang diharapkan sehingga *service sequence* yang ada dapat terlaksana dengan baik. Penulis sekarang mengangkat judul yaitu “**Kualitas pelayanan di banquet Hotel Sahid Surabaya guna meningkatkan kepuasan tamu**”.

Persamaan : antara kedua penulis sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan

Perbedaan : - peneliti terdahulu
 mengambil penelitian di bidang *restaurant*
- peneliti sekarang
 mengambil penelitian di bidang *banquet*

2.2 Landasan Teori

Berdasarkan teoritis penulis menyimpulkan materi –materi mengenai pengertian hotel dan klasifikasi hotel, sampai dengan bagian yang menjadi pokok permasalahan dalam bab ini.

2.2.1 Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut versi beberapa buku atau pengarang berbeda-beda, kata hotel itu sendiri berasal dari bahasa Perancis yaitu *hostel*, yang berarti rumah penginapan bagi orang – orang yang sedang mengadakan perjalanan atau bepergian, dan dalam perkembangannya hotel didefinisikan sebagai berikut :

1. Menurut SK Menteri Perhubungan No.Pm.10/Pw.301/Phb.77

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.

2. Menurut *Hotel Proprietors Act*, 1956

Hotel adalah suatu usaha perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

3. Menurut Surat Keputusan Menparpostel No. KM.34/HK103/MPPT-87

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

4. Menurut *Enclopedia American*

Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan, serta menyediakan sarana lainnya bagi kaum pelancong atau musafir.

5. Menurut Dirjen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi

Hotel adalah akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum serta pelayanan lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

6. Menurut Darsono

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa dan dikelola secara komersial.

7. Menurut *Webster*

Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan, serta menyediakan sarana lainnya untuk umum.

2.2.2 Klasifikasi Hotel

Setiap hotel tentunya mempunyai klasifikasi bermacam – macam, dimana dari klasifikasi itulah dapat dibedakan antara hotel yang satu dengan hotel yang lain, antara lain sebagai berikut : (Endar Sugiarto dan Srisulartiningrum,2003 : 3)

1. Klasifikasi hotel berdasarkan Rencana (*Plan*)

Merupakan jenis rencana dari sistem penjualan yaitu apakah hotel tersebut dikelola *European plan* atau *American Plan* :

a. *European Plan*

Hotel yang menjual jasa pelayanan dengan harga kamar saja sedangkan untuk fasilitas yang lain (makanan dan minuman) akan diperhitungkan sendiri.

b. *Continental Plan*

Hotel yang menjual jasa pelayanan dengan harga beserta makan pagi sedangkan minumannya diperhitungkan sendiri.

c. *American Plan*

Hotel yang menjual jasa pelayanan dengan harga kamar beserta makanan sedangkan minuman akan diperhitungkan sendiri.

1) *Modifikasi American Plan (MAP)*

Pada jenis ini tamu mendapat fasilitas *room, breakfast* dan tamu dapat memilih *lunch* atau *dinner* atau dengan kata lain harga kamar termasuk dua kali makan

2) *Full American Plan (FAP)*

Harga kamar termasuk tiga kali makan (*breakfast, lunch and dinner*)

2. Klasifikasi Hotel berdasarkan tingkatan atau bintang di hotel

Tingkatan dalam hotel ditentukan dari jumlah bintang itu sendiri, makin banyak bintang dari hotel maka makin besar kemampuan hotel itu dalam menjual kamar serta fasilitas yang ada di dalamnya, dan klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut :

a. Hotel bintang 1 (★)

b. Hotel bintang 2 (★★)

c. Hotel bintang 3 (★★★)

d. Hotel bintang 4 (★★★★)

e. Hotel bintang 5 (★★★★★) perkecualian untuk bintang 5 ada tingkatan tersendiri yaitu *palm, bronze, dan diamond*.

3. Klasifikasi hotel berdasarkan tujuan pemakaian hotel

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap, dibagi menjadi 2 yaitu :

a. *Business* hotel

Hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan, hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *businessman*.

b. *Recreational* hotel

Hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang – orang yang akan santai atau berekreasi.

4. Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi

Klasifikasi hotel berdasarkan lokasinya, dapat dibagi menjadi lima bagian yaitu :

a. *City* Hotel

Hotel yang terletak di dalam kota, dimana tamu yang menginap sebagian besar melakukan usaha bisnis.

b. *Resort* Hotel

Hotel yang berada di kawasan wisata, dimana tamu yang menginap sebagian besar tidak melakukan usaha tetapi menikmati masa liburan.

c. *Suburb* Hotel

Hotel yang lokasinya dipinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antar dua kotamadya.

d. *Urban Hotel*

Hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru, awal mulanya kota tersebut adalah sebuah desa.

e. *Airport Hotel*

Hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar bandar udara.

5. Klasifikasi hotel berdasarkan ukuran hotel

Menurut Menparpostel :

a. *Small Hotel*

Hotel yang memiliki maksimal 25 kamar tamu.

b. *Average Hotel*

Hotel yang memiliki 26 – 100 kamar tamu.

c. *Above Average Hotel*

Hotel yang memiliki 101– 299 kamar tamu.

d. *Large Hotel*

Hotel yang memiliki 300 kamar tamu atau lebih.

Menurut *Convention Sales and Service by Milton T. Astrop*

a. *Small Hotel*

Hotel yang memiliki maksimal 50 kamar tamu.

b. *Medium Hotel*

Hotel yang memiliki 51 – 200 kamar tamu.

c. *Large Hotel*

Hotel yang memiliki 201 kamar tamu atau lebih.

6. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lamanya tamu menginap

a. *Transit* Hotel

Dinamakan *Transit* Hotel karena rata – rata tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata – rata hanya satu malam.

b. *Semi Residential* Hotel

Dinamakan *Semi Residential* Hotel karena tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek.

c. *Residential* Hotel

Dinamakan *Residential* Hotel karena tamu yang menginap dalam waktu yang cukup lama.

7. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor jumlah kamar dan persyaratan lainnya

a. Hotel bintang satu (★)

Adapun ciri – ciri hotel bintang satu, yaitu :

- Jumlah kamar *standart* minimum 15 kamar
- Kamar mandi berada didalam kamar
- Luas kamar *standart* minimum 20 meter

b. Hotel bintang 2 (★★)

Adapun ciri – ciri hotel bintang 2, yaitu :

- Jumlah kamar *standart* minimum 20 kamar
- Jumlah kamar *suite* minimum 1 kamar
- Kamar mandi berada di dalam kamar
- Luas *standart* minimum kamar stadart adalah 22 meter
- Luas kamar *suite* 44 meter

c. Hotel bintang tiga (★★★)

Adapun ciri – ciri hotel bintang tiga, yaitu :

- Jumlah kamar *standart* minimum 30 kamar
- Jumlah kamar *suite* minimum 2 kamar
- Kamar mandi berada di dalam kamar
- Luas kamar *standart* minimum 24 meter
- Luas kamar *suite* minimum 48 meter

d. Hotel bintang empat (★★★★)

Adapun ciri – ciri hotel bintang empat, yaitu :

- Jumlah kamar *standart* minimum 50 kamar
- Jumlah kamar *suite* minimum 3 kamar
- Kamar mandi berada di dalam kamar
- Luas kamar *standart* minimum 24 meter
- Luas kamar *suite* minimum 48 meter

e. Hotel bintang lima (★★★★★)

Adapun ciri – ciri hotel bintang lima, yaitu :

- Jumlah kamar *standart* minimum 60 kamar
- Jumlah kamar *suite* minimum 4 kamar
- Kamar mandi berada di dalam kamar
- Luas kamar *standart* minimum 26 meter
- Luas kamar *suite* minimum 52 meter

8. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor kegiatan tamu selama menginap

Ketika tamu menginap dihotel ada beberapa kegiatan yang akan dilakukan atau ingin dilakukan, kegiatan tersebut meliputi :

a. Bisnis

- *Conference* hotel adalah hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi
- *Convention* hotel adalah hotel sebagai bagian dari kompleks kegiatan konveksi

b. Olahraga

- *Sport* hotel adalah hotel yang berada pada kompleks kegiatan olahraga
- *Ski* hotel adalah hotel dengan menyediakan area sebagai tempat bermain ski

c. Beribadah

Pilgrim hotel adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas ibadah

d. Berjudi

Casino hotel adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi untuk kegiatan berjudi.

9. Klasifikasi hotel berdasarkan kriteria jenis tamu

Jenis tamu yang dimaksud disini adalah latar belakangnya dan dari mana asalnya, dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

a. *Family* hotel

Tamu yang menginap adalah bersama keluarganya

b. *Business* hotel

Tamu yang menginap adalah para usahawan.

c. *Cure* hotel

Tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

2.2.3 Pengertian *Banquet*

Pengertian *banquet* menurut versi beberapa buku atau pengarang dan dalam perkembangannya *banquet* didefinisikan sebagai berikut :

1. Menurut F.Y. Djoko Subroto

Banquet adalah pelayanan / acara – acara istimewa atau spesial *function* yang kegiatannya dilakukan terpisah dari *restaurant* atau *coffee shop*. (Subroto, 2003 : 39)

2. Menurut H. Marsum WA

Banquet adalah upacara / pesta – pesta spesial yang diorganisasikan untuk tujuan *profesional*, sosial, maupun upacara kebesaran. Jadi *banquet* merupakan penyelenggaraan jamuan makan secara resmi untuk sejumlah besar orang (minimal 15 orang) yang biasanya disertai dengan pidato – pidato atau upacara – upacara. (Marsum, 1996 : 2)

3. Menurut Richard Sihite,S.Sos.

Banquet adalah suatu tempat yang khusus dipergunakan untuk menyelenggarakan pesta atau pertemuan besar di hotel, seperti pesta pernikahan, pertemuan seminar, dsb. Kemudian bagian yang akan menangani acara – acara tersebut adalah dari *banquet Departement*. (Sihite, 2000 b : 124)

2.2.4 Klasifikasi *Banquet*

Setiap *banquet* tentunya memiliki berbagai macam klasifikasi, dari klasifikasi tersebut dapat dibedakan antara *banquet* yang satu dengan yang lainnya, antara lain sebagai berikut: (Marsum, 1996 : 3-4 dan Sihite , 2000a : 235-243)

1. Klasifikasi *Banquet* berdasarkan corak

Ada 2 macam corak *banquet* yang pembagiannya didasarkan atas tujuan diadakannya *banqueting*, yaitu :

a. Jamuan makan resmi (*formal meals*)

Jamuan makan yang bersifat resmi dan bersifat *profesional*

Contohnya :

- Pertemuan dan rapat organisasi
- Pameran lukisan , buku , dll

b. Resepsi *buffet* (*Bufet reception*)

Jamuan makan yang dilakukan dengan cara berdiri biasa disebut *standing party* (*standing food*)

Contoh :

- Upacara ulang tahun
- Resepsi pernikahan, dll

2. Klasifikasi *banquet* berdasarkan kegiatan tamu

Ketika tamu datang di *banquet* ada beberapa kegiatan yang akan dilakukan,kegiatan tersebut meliputi :

a. *Meeting*

Tamu datang di *banquet* untuk melakukan rapat dengan organisasi yang dilakukan di *meeting room*

b. Jamuan makan

Tamu datang di *banquet* untuk memenuhi undangan pernikahan, ulang tahun, dll yang dilakukan di *banquet hall*

c. Pameran

Tamu datang di *banquet* untuk melihat-lihat atau membeli produk yang ditawarkan / dijual selama pameran berlangsung

3. Klasifikasi *banquet* berdasarkan macam dan tujuan dari *function*

Perjamuan ada berbagai macam coraknya, tergantung dari tujuan menyelenggarakannya, antara lain :

a. *Breakfast parties* – pesta makan pagi

b. *Confirmation ceremonies* – pesta upacara pengesahan

c. *Brunches* – pesta antara *breakfast* dan *luncheon*

d. *Luncheon parties* – pesta makan siang

e. *Card parties* – pesta dengan diselingi main kartu

f. *Tea parties* – pesta minum-minum teh

g. *Afternoon Reception* – resepsi sore hari

h. *Engagement parties* – perayaan pertunangan

i. *Cocktail parties* – resepsi yang hanya minum-minum *cocktail* dan makanan kecil

j. *Debut parties* – pesta untuk para remaja

k. *Dinner parties* – pesta makan malam

- l. *Supper parties* – pesta larut malam
- m. *Shower reception* – pesta untuk hari kelahiran
- n. *Wedding reception* – pesta pernikahan
- o. *Chistmas eve parties* – pesta menjelang hari natal (24 desember)
- p. *New year eve parties* – pesta akhir tahun
- q. *Birthday parties* – pesta ulang tahun
- r. *State Banquette* – jamuan kenegaraan

4. Klasifikasi *banquet* berdasarkan sifat

Perjamuan memiliki beberapa sifat, antara lain :

a. Bersifat pribadi (keluarga)

Perjamuan yang hanya ditujukan dan dihadiri oleh keluarga saja

Contoh : - pesta ulang tahun

- pesta pernikahan

b. Bersifat sosial (amal)

Perjamuan yang ditujukan untuk kegiatan sosial

Contoh : pesta penggalangan dana untuk bencana alam

c. Bersifat kenegaraan (*state function*)

Perjamuan yang ditujukan untuk orang-orang pemerintahan yang sedang mempunyai acara

Contoh : konferensi

5. Klasifikasi *banquet* berdasarkan cara serving yang dipakai

Dalam penyelenggaraan *function*, perlu ditetapkan cara *service* yang akan dipakai, antara lain :

a. *Table service*

Dimana tamu hanya tinggal duduk dan para pramusaji yang membawa dan mempersiapkan makanan kepiring tamu.

Table service yang biasanya digunakan di *banquet*, antara lain :

- *American service / ready on the plate*

Makanan dari dapur sudah diatur dalam piring dan dibawa oleh *waiter* *kebanquet* kemudian langsung dihidangkan kepiring tamu

- *Platter service*

Pelayanan yang menggunakan *lador* baik dari *stainless steel*(baja tahan karat) atau dari perak dan pramusaji membagikan makanan menggunakan *clamp* (sendok dan garpu besar untuk menggapit dan memindahkan makanan) kepiring tamu

- dll

b. *Self service*

Dimana masing-masing tamu mengambil sendiri hidangannya dari meja *buffet* yang telah disiapkan di tempat / ruangan tersebut

6. Klasifikasi *banquet* berdasarkan *table set up*

Penataan meja tamu dengan perlengkapannya memiliki prosedur dan teknik, antara lain :

a. Berdasarkan waktu makan

Tata meja berdasarkan waktu makan, artinya tata meja disesuaikan dengan makanan yang akan disajikan

Contoh : - untuk makan pagi

- untuk makan siang

b. Berdasarkan cara penawaran hidangan

Tata meja berdasarkan cara penawaran hidangan artinya tata meja disesuaikan dengan tata cara penyajian makanan yang akan disuguhkan yaitu apakah dengan hidangan lengkap (*fixed menu set up*), hidangan pilihan (*ala carte set up*) ataupun hidangan prasmanan (*buffet set up*)

c. Berdasarkan asal hidangan

Tata meja ini adalah tata meja disesuaikan dengan jenis hidangan yang dijual, yaitu jenis hidangan berdasarkan negara asal hidangan. misalnya hidangan atas masakan indonesia atau hidangan masakan barat, hidangan masakan china, hidangan masakan jepang dan sebagainya. dengan demikian tata meja dapat dilaksanakan untuk makanan indonesia (*indonesian set-up*), untuk makanan barat (*western set-up*) dan untuk makanan china (*oriental set-up*), dll

7. Klasifikasi *banquet* berdasarkan susunan kursi dan meja

Didalam sebuah acara pastinya banyak terdapat kursi dan meja yang disusun sedemikian rupa sehingga membentuk susunan sebagai berikut:

- *Theatre style*
- *U shape*
- *shape*
- *S,M,I,L,E shape*
- *Head table system*, dan sebagainya

8. Klasifikasi *banquet* berdasarkan mengatur tata letak meja

Pengaturan tata meja sangat berpengaruh terhadap pesta atau acara yang akan berlangsung karena dari penataan tersebut akan didapat jenis

acaranya. dibawah ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi tata letak meja-meja *banquet*, antara lain:

- Jenis *thema banquet*
- Keinginan dari pihak penyelenggara atau tamu
- Bentuk dan ukuran dari ruangan yang akan digunakan
- Jumlah tamu yang akan menghadiri pesta tersebut
- Bentuk meja yang tersedia

Di dalam mengatur tata letak ini harus juga diperhatikan beberapa hal, antara lain:

- Lebar meja
- Luas minimal ruang antara 2 meja harus kurang lebih 2 meter
- Tata letak peralatan (*cover*) antara 60-75 cm
- Jarak antara dinding ruang *banquet* dengan kursi kurang lebih 1 meter, agar pramusaji tidak terganggu pada saat melayani.

2.2.5 Bagian *Banquet*

1. Banquet Event Order

(Marsum,1996: 11-12 dan Sihite,2000a:245)

Dalam hal pemesanan untuk order *banquet*, *marketing* yang sangat berperan penting untuk mencari calon pelanggan atau melakukan kegiatan-kegiatan pemasaran misalnya menyebarkan brosur atau iklan di koran dan televisi, dll. apabila calon pelanggan tertarik pastinya akan telepon atau mengunjungi *marketing banquet* tersebut, kemudian *marketing* akan menggantar *kebanquet manager* untuk mendapat penjelasan yang lebih

lengkap. biasanya *banquet manager* akan menanyakan rencana tanggal acara, kegunaan / keperluan dan memberikan contoh-contoh menu beserta foto-foto supaya calon pelanggan bisa lebih mudah memilih. dan apabila pemesanan / permintaan masih lama keterangan-keterangan ditulis menggunakan pensil apabila sudah pasti dan lengkap dan telah disepakati baru diganti tulisannya menggunakan bolpoint.

Cara mencatat pesanan *banquet* :

Informasi yang perlu dicatat didalam lembaran *function sheet* sebagai berikut:

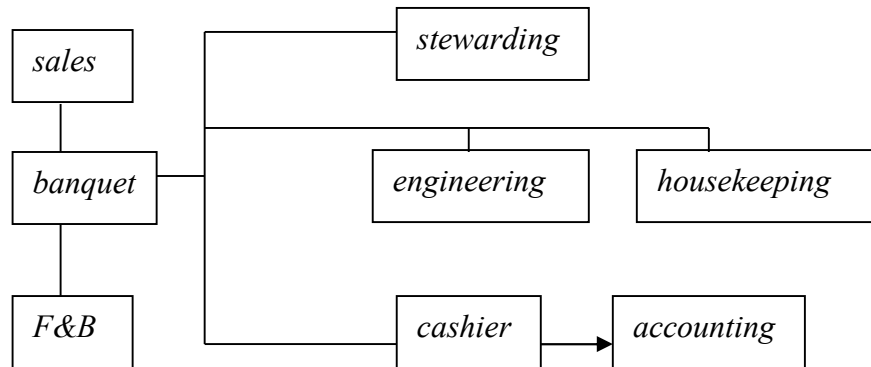
- a. Nama rombongan yang pesan
- b. Nama orang/ kepada siapa rekening akan dikirim/siapa yang akan bertanggung jawab atas pembayarannya
- c. Tipe atau model acara yang dikehendaki
- d. Hari , tanggal,waktu dan tempat diselenggarakannya *banquet*
- e. Jumlah tamu yang diharapkan datang serta jumlah garansinya
- f. Menu serta tipe pelayanan yang di kehendaki
- g. Minuman anggur / minuman lainnya yang dipesan untuk acara *banquet* tersebut
- h. Tipe pengaturan meja serta tata ruang yang diinginkan
- i. Rangkaian acara spesial lainnya seperti band,hiasan dari pahatan dari es batu,rangkaian bunga,dll
- j. Susunan tempat duduk,nama-nama dan undangan
- k. Harga yang dikenakan per orang
- l. Sewa ruangan serta pengaturan-pengaturan lain yang sifatnya spesial
- m. Tipe menu

- n. Perencanaan tempat duduk, pengaturan tempat untuk tamu-tamu khusus didalam jamuan makan resmi kenegaraan
- o. Tamu-tamu VIP yang vegetarian atau yang pantang terhadap suatu makanan

Contoh Banquet Form

<i>BANQUET</i>		<i>No:</i>
<i>Day:</i>	<i>Date:</i>	<i>Time:</i>
		<i>No.of person:</i>
		<i>Guaranted by:</i>
<i>Function</i>	:	
<i>Name</i>	:	
<i>Address</i>	:	
<i>Will be charge to</i>	:	
<i>Advertising board</i>	:	
<i>Room function</i>	:	
<i>Food</i>	<i>Remark :</i>	
1.	1.	
2.	2.	
3.	3.	
<i>Beverage</i>		
1.	1.	
2.	2.	
3.	3.	
<i>Restaurant is not responsible for any personel property lost or damaged in connection with above contracted function.</i>		
<i>Pimpinan restaurant</i>	<i>Steward</i>	<i>Issued by:</i>
<i>Food&beverage mgr</i>		<i>On</i>
<i>Kepala bagian dapur</i>	<i>F&B control</i>	<i>For "A" restaurant</i>
<i>Captain</i>	<i>Purchasing</i>	<i>F&B manager</i>
<i>Chief/bartender</i>	<i>Security</i>	<i>Agreed :</i>
		<i>Guest Signature</i>

2. Hubungan kerja dengan yang lain



Gambar 1

- Hubungan dengan *Sales*

Sales marketing adalah bagian yang mencari pelanggan yang akan menggunakan jasa *banquet* tersebut

- Hubungan dengan *F&B*

Bagian yang menangani pemesanan makanan dan minuman

- Hubungan dengan *Stewarding*

Stewarding bertanggung jawab terhadap kebersihan seluruh peralatan dan menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk acara-acara/ pesta yang dilangsungkan di *banquet*

- Hubungan dengan *Engineering*

Departemen engineering bertanggung jawab terhadap perbaikan mesin-mesin (*air condition, kulkas, hot/cold bain marie, dll*) yang ada di *banquet* setiap saat, juga memperhatikan lampu-lampu ruangan agar sesuai dan dekoratif

- Hubungan dengan *Housekeeping*
Departemen tata graha bertanggung jawab terhadap kebersihan *banquet* setiap saat, juga mempersiapkan ruang pesta
- Hubungan dengan *Cashier*
Bagian yang menangani penghitungan dan penagihan pembayaran-pembayaran atas pesanan yang dilakukan oleh konsumen
- Hubungan dengan *Accounting*
Bagian yang menghitung ulang semua pemasukan dan pengeluaran yang didapat *banquet* pada waktu tertentu
(Sihite,2000a:236)

3. *Mice en scene* dan *Mice en place*

(Marsum,1996:125 dan Sihite,2000a:159-160)

Mice en scene adalah persiapan tempat atau ruangan dan lingkungannya dimana jamuan makan akan diselenggarakan sehingga tempat atau ruangan tadi benar-benar menyenangkan,nyaman,aman serta bebas dari kuman dan pencemaran.

Beberapa saat sebelum tamu hadir,ruangan harus disiapkan dengan baik , diantaranya adalah:

- Semua pintu dan jendela ruangan dibuka lebar-lebar beberapa saat untuk memberi kesempatan untuk udara bersih dari luar untuk masuk ke ruangan.hal ini akan menghilangkan bau kurang sedap dari karpet atau lainnya
- Setelah itu pintu dan jendela ditutup kembali dan kemudian menyalakan *air conditioning*(alat pendingin ruangan) atau *heater* (alat pemanas

ruangan) untuk mendapatkan suhu udara yang nyaman sesuai yang dikehendaki

- Karpet dibersihkan dengan *vacum cleaner*
- Semua meja kursi diperiksa apakah dalam kondisi baik, bersih, dan siap menerima tamu
- Menyediakan daftar dalam wujud yang menarik, begitu pula *name block* (nama-nama tamu undangan)
- Rangkaian bunga yang segar sudah tersedia dan sebagainya

Mise en place adalah cara memegang atau mengatur alat-alat yang sudah bersih dan siap dipakai, disusun rapi dikelompokkan menurut jenis dan diletakkan di *sideboard* (meja samping untuk menampung alat-alat bersih yang siap pakai)

Penataan meja biasanya terdiri dari:

- *Service plate*, *bread* dan *butter with knife*
- *Knife* dan *fork*, *water goblet* dan *napkin*
- *Salt* dan *paper shaker*, *ashtray*, vas bunga atau *candle, decors, table number* dan lain-lain yang merupakan *table setting*
- *China wares, silver ware* dan *glass ware* harus dilap bersih oleh *waiter* sesaat sebelum ditata diatas meja
- *Napkin* dilipat dengan cara yang sederhana untuk menghindari terlalu banyak sentuhan tangan *waiter*

4. Pelayanan guna memenuhi permintaan tamu

Banyak tamu yang akan datang disebut *banquet* atau biasa disebut *function* selalu berfikir apakah nanti makanannya enak? ataupun suasananya

menyenangkan?.sebuah *banquet* memiliki banyak kemungkinan yang membuat tamu *complaint* atau merasa tidak nyaman,misalnya:

- *sound system* yang terlalu keras dan mengganggu pendengaran
- *air conditioning* (AC) yang kurang dingin atau terlalu dingin
- makanan dan minuman yang rasanya jauh dari *standart*
- dekorasi yang berlebihan sehingga mengganggu ketika berjalan atau mungkin sampai terjatuh
- kurang ruang gerak *waiter/waitress* waktu membagikan/*menservice* makanan ke tamu sehingga harus meminta tamu untuk mengeser tempat duduknya
- dll

contoh-contoh di atas mungkin hanya sebagian keluhan-keluhan dari tamu,yang membuat mereka tidak nyaman atau bahkan bisa saja sampai *complaint* atau marah-marah.sebenarnya ada cara/solusi untuk membuat keluhan-keluhan tersebut tidak mungkin muncul kembali,antara lain:

- Untuk masalah ruang gerak *waiter/waitress* sebaiknya dalam penataan meja tidak terlalu dipaksakan,hingga antara meja yang satu dengan lainnya tidak terlalu berdekatan,atau kalo tidak sebagian meja diletakan diteras *banquet* dan diberikan televisi atau layar *LCD* untuk melihat acara yang sedang berlangsung didalam *function*
- Untuk masalah *sound system* sebaiknya diletakan jangan berdekatan dengan meja tamu sehingga tidak mengganggu pendengaran.sebaiknya *sound system* diletakkan mengantung didinding sehingga suara tetap terdengar tetapi tidak mengganggu pendengaran

- Untuk masalah *air conditioning* sebaiknya diperiksa keadaan mesinnya apakah dapat berfungsi dengan maksimal atau tidak sebelum hari acara berlangsung
- Untuk masalah *food&beverage* sebaiknya pihak *banquet* memberikan *sample* makanan kepada tamu untuk menu yang dipilih, dan bila kurang cocok bisa dipilih lagi menu yang lainnya

Setiap masalah ataupun kendala-kendala tidak selalu sama pada setiap *banquet*, contoh-contoh di atas hanyalah sedikit contoh yang biasanya sering terjadi di beberapa *function*.

2.2.6 Kualifikasi etika petugas tata hidang

Banquet yang memiliki operasional yang baik maka kegiatan yang dijalankan harus bisa menarik daya tarik tamu, baik itu dari *banquet*, menu dan juga karyawan yang sedang bekerja, dalam hal kualifikasi etika petugas tata hidang terdapat nilai yang sangat banyak antara lain : (Sihite, 2000 a : 32 – 40)

1. Kepribadian, disiplin dan penampilan
 - a. Kepribadian

Berbicara mengenai kepribadian akan menyangkut seluruh tingkah laku. Sehubungan dengan itu seorang petugas tata hidang dituntut untuk selalu ramah, suka humor serta sopan terhadap tamu, dan memiliki jiwa sebagai penjual (*salesman/sales girl*)

b. Disiplin

Ketepatan waktu adalah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan, karena waktu akan menentukan keberhasilan ataupun kegagalan dalam upaya mencapai maksud dan tujuan.

c. Penampilan diri

Kesan pertama tamu akan ditentukan oleh sambutan yang diberikan para petugas hotel atau *banquet* oleh sebab itu agar dapat memberikan kesan yang baik kepada para tamu, seorang yang bertugas dihotel ataupun *banquet* perlu selalu menjaga penampilan dirinya untuk tetap menarik.

2. Standart Pakaian Seragam

- Baju putih : disarankan *blouse* yang tidak tembus pandang tidak ada noda dan kotoran.
- Dasi : biasa yang digunakan adalah dasi kupu – kupu.
- Celana panjang hitam : usahakan tidak terlalu loggar dan terlalu sempit.
- Kaos kaki : usahakan berwarna gelap (hitam/coklat) dan selalu dicuci setiap hari untuk menghindari bau.
- Sepatu hitam : selalu disemir mengkilat, tidak bertumit tinggi.

3. Postur, Kebiasaan, serta Kejujuran

a. Postur dan Kebiasaan

Tamu akan selalu memperhatikan pramusaji termasuk cara berjalan serta postur tubuhnya. Oleh karena itu usahakan untuk selalu berdiri tegak dan bermuka senyum.

b. Merokok dan bersin

Sewaktu bertugas setiap pramusaji tidak diperkenankan merokok. Karena dengan merokok ada kemungkinan dapat menularkan penyakit melalui tangan kedalam makanan.

c. Kebiasaan buruk

Ada kebiasaan buruk yang tidak disadari dan sering dilakukan oleh kebanyakan petugas *banquet*, antara lain :

- Berdiri tidak tenang
- Menggaruk – garuk rambut, dll

d. Menjaga kebersihan

Petugas *banquet* harus selalu menjaga kebersihan baik dirinya maupun tempat dimana ia berada. Contohnya :

- Membiasakan diri mencuci tangan sebelum bertugas terutama setelah dari jamban.
- Membiasakan diri mandi 2 kali sehari dengan mempergunakan sabun.

e. Kejujuran

Salah satu persyaratan orang yang disebut *profesional* ialah mempunyai sikap jujur.

4. Menyambut tamu

a. Ramah tamah

Sifat ini sangat penting bagi petugas pelayanan karena tamu merasa disambut serta ditunggu kedatangannya.

b. Berkepribadian

Berkepribadian contohnya adalah orang yang percaya kepada diri sendiri dan mempunyai kreativitas.

2.2.7 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dirumuskan sebagai perlakuan *banquet* yang sesuai dengan standar norma tamu dalam rangka mendapatkan keuntungan

Willian B.Martin dalam *Defining what quality service is for you; The cornell hotel & restaurant administration quartely*,26 No. 4 feb. 1986 pp 32-38 mengatakan bahwa kualitas pelayanan selalu merupakan fungsi dari faktor kelancaran operasional *banquet (procedural dimension)* dan faktor perlakuan petugas *banquet* terhadap tamunya (*conviviality demension*)

Adapun yang termasuk ke dalam kelancaran operasional *banquet* adalah sebagai berikut:

- Alur pelayanan : yang meliputi prosedur pelayanan di *banquet* mulai dari tamu datang sampai meninggalkan *banquet*
- Kecepatan : yang menyangkut masalah lama waktu yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan,seperti berapa lama harus menunggu untuk mendapatkan secangkir kopi dan sebagainya
- Antisipasi : yang menyangkut masalah kemampuan petugas *banquet* untuk mengetahui keinginan tamu sebelum tamu itu sendiri memintanya,seperti mengganti asbak yang telah penuh, menyediakan kursi khusus untuk anak-anak,dsb

- Akomodasi : kemampuan petugas *banquet* dalam menampung dan memenuhi keinginan tamu, seperti tamu memesan makanan yang tidak tersedia di dalam menu, dsb
- Komunikasi : kemampuan dalam menyampaikan atau menerima informasi dari tamu, seperti kesalahan dalam menghidangkan makanan karena tidak sesuai dengan yang dipesan menunjukkan kelemahan komunikasi, dsb
- Umpan balik : selalu berupaya untuk menyempurnakan pelayanan berdasarkan hasil penilaian tamu, seperti menanyakan kepada tamu mengenai makanan yang dihidangkan, apakah tamu tersebut menikmati makan malamnya, dsb
- Supervisi : perlu adanya pengawasan dari pihak atasan selama kegiatan operasional di *banquet*

Selanjutnya Martin mengatakan bahwa yang termasuk ke dalam dimensi perlakuan petugas *banquet* terhadap tamu adalah sebagai berikut :

- Sikap : kemampuan dalam memberi kesan yang menyenangkan seperti penampilan, kerapian, kebersihan, kesiapan, dsb
- Suara : menghindari kesan yang tidak menyenangkan dalam berbicara, seperti berteriak, membentak, dsb
- Taktis/diplomatis : berupaya untuk tidak menyingung perasaan orang lain dengan menghindari pembicaraan yang bersifat *controversial*, seperti masalah politik, ideology, agama, dsb

- “*Body language*” : memberi kesan raut muka yang menarik,tindakan-tindakan sopan,dsb
- Teknik menjual : berupaya mengembangkan pesanan tamu dengan cara menawarkan makanan atau minuman lain sebagai pelengkap, seperti misalnya steak daging merah dengan minuman anggur merah,dsb
- Menangani keluhan : kemampuan dalam membantu memecahkan masalah sebagai”*complaint*”tamu
- Menyebut nama tamu : berupaya untuk selalu mengingat nama tamu untuk memberi kesan mendapat perhatian,dsb
- Perhatian : memperhatikan kepentingan tamu betapapun kecilnya aspek pelayanan yang dikehendaki
- Siap membantu : selalu siap memberikan bantuan dalam segala kesulitan yang dihadapi tamu terhadap pelayanan yang diberikan,seperti misalnya dalam hal memesan makanan,mencari tempat duduk,dsb

Ke-7 aspek prosedur dan ke-9 aspek perlakuan yang terurai diatas merupakan standar norma yang harus dijabarkan secara operasional dalam membentuk indicator pelayanan yang dapat diamati,sehingga akan lebih mudah untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada.dengan demikian kualitas setiap *banquet* harus disesuaikan dengan karakteristik masing-masing.

2.2.8 Pengertian Kepuasan Tamu

Pengertian kepuasan tamu menurut Soekresno adalah kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, sedangkan kebutuhan dan keinginan manusia selalu berubah dan tidak ada batasnya.(Soekresno,2001:10)

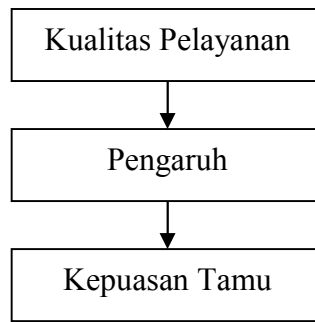
2.2.9 Kriteria Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu adalah kunci untuk tetap berdirinya sebuah usaha, jadi kriteria di bawah ini harus diberikan secara total agar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan produk organisasi *food&beverage* di hotel menurut (Soekresno, 2001 : 11), antara lain :

- Makanan dan minuman berkualitas.
 - Banyaknya pilihan makanan dan minuman yang disediakan.
 - Bentuk, warna, rasa, aroma yang lezat dan menarik.
 - Bersih, sehat dengan komposisi gizi seimbang.
- Suasana indah, sejuk, bersih, dan menyenangkan.
- Pelayanan *profesional* penuh keramah – tamahan dan memiliki ciri pelayanan khas.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam permasalahan yang penulis angkat adalah mengenai pengaruh dari kualitas pelayanan dalam *banquet* Hotel Sahid Surabaya terhadap peningkatan kepuasan tamu yang datang di *banquet* Hotel Sahid Surabaya, digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. kerangka Pemikiran

Dari bagan di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan di *banquet* Hotel Sahid Surabaya sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu yang datang kehotel khususnya di *banquet* Hotel Sahid Surabaya karena setiap tamu yang datang di *banquet* sangat berharap dan menginginkan untuk mereka mendapatkan pelayanan yang paling terbaik sehingga merasa nyaman dan senang berada disana. dan apabila pelayanan tersebut dirasa bagus oleh para tamu maka kepuasan akan tercipta dan tidak akan terjadi *complaint*. Dengan adanya pelayanan seperti itu maka tamu akan terus datang kembali dan akan menimbulkan akibat peningkatan pendapatan yang sangat menguntungkan bagi pihak hotel.