

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia pariwisata secara umum pada saat ini berkembang sangat pesat dan maju, akan tetapi di negara Indonesia keadaannya masih sangat terpuruk dan belum stabil. Hal ini disebabkan karena dampak dari krisis ekonomi global yang sedang melanda dunia dan krisis keamanan yang membuat wisatawan takut untuk berkunjung ke Indonesia. Tetapi sebagai insan pariwisata, segenap masyarakat dan rakyat Indonesia harus selalu optimis dan bekerjasama dengan pemerintah untuk mewujudkan keadaan yang aman di Indonesia, sehingga pariwisata di Indonesia dapat berkembang dengan pesat pada tahun-tahun yang akan datang.

Industri pariwisata di Indonesia telah menampilkan peranannya dengan nyata dalam memberikan kontribusinya terhadap kehidupan ekonomi, sosial dan budaya bangsa. Kesempatan kerja bagi orang-orang terampil di bidang ini, makin bertambah jumlahnya dari tahun ke tahun. Selain itu, pendapatan negara dari sektor pajak dan devisa juga bertambah. Dengan adanya sektor tersebut, keadaan sosial dalam masyarakat yang terlibat menjadi semakin baik.

Sebagai ujung tombak dalam mendatangkan wisatawan mancanegara maupun domestik, biro perjalanan wisata tidak bekerja sendiri tetapi harus

dibantu oleh industri pariwisata lainnya, seperti akomodasi, restaurant, dan angkutan wisata yang dapat menunjang aktifitas pariwisata didalamnya.

Perhotelan merupakan salah satu komponen penting yang dapat menunjang perkembangan dunia pariwisata. Hotel merupakan suatu industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang menjual kamar sebagai produk utama yang lengkap dengan berbagai fasilitas didalamnya dan dikelola secara komersial. Disamping itu, hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman baik dalam jumlah besar maupun dalam jumlah kecil. Hotel mengutamakan *service* atau pelayanan sebagai alat utama untuk menarik tamu, dengan pelayanan yang baik tamu akan merasa puas sehingga keinginan tamu untuk kembali kesuatu hotel sangat besar. Pelayanan yang baik berperan besar terhadap perkembangan suatu hotel, dengan pelayanan yang baik perkembangan suatu hotel sangat cepat. Dalam memberikan pelayanan yang baik pada tamu diperlukan sikap sopan, santun, rendah diri, ramah, disiplin dan profesional dalam tata cara pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan meningkatnya mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu yang menginap dihotel, maka akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan hotel tersebut. Keberhasilan sebuah hotel tidak ditentukan dengan bangunan hotel yang megah dan disertai fasilitas penunjang yang lengkap dan memadai, hal ini belum menjamin para tamu betah untuk tinggal dihotel tersebut, akan tetapi hotel harus memberikan suatu pelayanan yang baik yang bisa membuat puas para tamu dan merasa betah tinggal dihotel tersebut.

Berhasil tidaknya operasional suatu hotel dalam peningkatan pendapatannya tidak terlepas dari citra dan mutu pelayanan yang baik yang diberikan kepada konsumen. Dimana citra dan mutu pelayanan yang diberikan kepada konsumen berpengaruh besar untuk pihak hotel, bahkan menjadi faktor pokok yang harus dipenuhi. Keberhasilan suatu hotel diantaranya tercapainya kepuasan tamu yang didukung dengan pelayanan dan fasilitas yang memadai serta tingkat profit yang besar sesuai dengan target rencana yang telah ditetapkan.

Setiap hotel mempunyai Departement atau bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri, yang semuanya bekerja untuk mencapai suatu tujuan yaitu service atau pelayanan yang baik dan memuaskan pada tamu. Beberapa departement tersebut antara lain: (1) ***Food and Beverage Department*** adalah bagian dari suatu hotel yang bertanggung jawab terhadap penyediaan serta pelayanan makanan dan minuman pada tamu. (2) ***Front Office Department*** adalah bagian dari suatu hotel yang bertanggung jawab untuk menerima kedatangan tamu dan keberangkatan tamu. (3) ***House Keeping Department*** adalah bagian dari suatu hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar dan area kerja yang ada dihotel. (4) ***Laundry Department*** adalah merupakan suatu dari hotel yang bertanggung jawab terhadap pelayanan jasa pencucian pakaian, baik dari tamu yang menginap maupun dari luar (Agus Sulastiyono, 1999:17)

Masih banyak lagi *department-department* dihotel yang tidak bisa disebutkan satu persatu. *Department-department* tersebut memiliki sistem

kerja sendiri-sendiri yang telah ditetapkan dan harus dijalankan oleh karyawan pada masing-masing *department*.

*Food and Beverage Department* sebagai salah satu *department* di hotel, merupakan sumber pendapatan terbesar setelah “*room*”. Oleh karena itu *Food and Beverage Department* dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu, sehingga diharapkan mampu meningkatkan penjualan makanan dan minuman semaksimal mungkin sesuai target yang telah ditetapkan.

*Banquet Section* merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Service department* yang bertugas dalam pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Mengingat pentingnya peranan *Banquet Section* sebagai pihak pelayanan makanan dan minuman, tentunya menginginkan produknya dibeli dan mendapatkan banyak pelanggan. Untuk itu perlu diperhatikan beberapa hal seperti: (a). Meningkatkan mutu service kepada tamu. (b). Meningkatkan kualitas produk yang akan dijual. (c). Meningkatkan fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan. (d) Meningkatkan promosi dan periklanan atau *advertising* (Agus Sulastiyono, 1999: 24).

Dalam laporan tugas akhir dibahas mengenai *Banquet Section* yang merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Service Department*. Sedangkan *Banquet* itu sendiri adalah suatu cara pelayanan kepada tamu yang mana didalamnya telah ditentukan mengenai menu yang akan disajikan, jumlah orang yang akan dilayani, dan waktu melayani. Ini semua

ditentukan oleh tamu dengan pertimbangan dan kesepakatan dari pihak hotel.

Penulis ingin mengadakan penelitian tentang Sistem Kerja *Banquet Section* dalam pelayanan terhadap tamu, dengan judul ”**Upaya Peningkatan Kualitas SDM *Banquet Section* Di The Sunan Hotel Solo**”.

## **B. Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diungkapkan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana profil SDM *Banquet Section* di The Sunan Hotel Solo?
2. Kendala-kendala apa sajakah yang dihadapi pihak hotel dalam meningkatkan kinerja *Banquet Section*?
3. Bagaimana strategi *Banquet Section* dalam upaya mencapai target penjualan yang telah ditentukan oleh *management*?
4. Usaha-usaha apakah yang dilakukan manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas SDM *Banquet Section* di The Sunan Hotel Solo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui profil SDM *Banquet Section* di The Sunan Hotel Solo.

2. Dapat mengetahui kendala – kendala apa yang dihadapi pihak hotel dalam meningkatkan kinerja *Banquet Section* di The Sunan Hotel Solo.
3. Dapat mengetahui lebih lanjut yang dilakukan *Banquet Section* untuk mencapai target penjualan yang telah ditentukan *management*.
4. Mengetahui usaha apa yang dilakukan oleh manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas SDM *Banquet Section* di The Sunan Hotel Solo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun pihak-pihak itu antara lain :

##### **1. Manfaat Akademis**

- a. Sebagai masukan untuk menyesuaikan materi perkuliahan dengan tuntutan hotel.
- b. Menambah khasanah perpustakaan.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Untuk mengetahui secara langsung bagaimana sistem kerja yang terjadi di *banquet section* The Sunan Hotel Solo.
- b. Dengan penelitian diharapkan memperoleh pengetahuan dan wawasan yang nantinya bisa membantu dalam lapangan pekerjaan nantinya.
- c. Membekali pembaca dengan beberapa pengalaman yang bisa mendukung kelancaran dalam bekerja.

## E. Kajian Pustaka

### 1. Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut *Hotel Proprietors Act 1956*, menyatakan bahwa Hotel adalah suatu 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.

Pengertian Hotel yang dimuat oleh *Grolier Electronic Publishing Inc 1995*, menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat penginapan, makanan, minuman, dan pelayanan-pelayanan lain untuk tamu.

Hotel menurut SK Menparpostel No.KM.34/HK.103/MPPT-87 bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah.

Menurut Dirjen Pariwisata yang dimaksud Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersil.

Selanjutnya dijelaskan oleh *United State Lodging Industry* bahwa, hotel terbagi menjadi empat jenis, yaitu :

- a. Transit hotel, Adalah hotel yang letak maupun lokasinya ditengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.
- b. Residential hotel, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan maupun tahunan. Residential hotel juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar , dan pelayanan kebersihan kamar.
- c. Resort Hotel, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

Dengan mengacu pada pengertian-pengertian tersebut diatas, dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam surat keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/ MPPT-86, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. Bab I, Pasal I, Ayat (b) dalam SK ( Surat Keputusan) tersebut menyatakan bahwa : Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.(Agus Sulastiyono, 1999: 6)



Dari beberapa definisi yang telah dirumuskan di atas maka dapat digaris bawahi pada pengertian hotel terdapat unsur-unsur pokok hotel suatu akomodasi komersial, yaitu:

1. Hotel adalah suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan akomodasi.
2. Menyediakan fasilitas pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya.
3. Fasilitas tersebut diperuntukan untuk umum.
4. Yang tinggal ditempat tersebut hanya untuk sementara waktu.
5. Akomodasi tersebut dikelola secara komersil.

Bertolak dari unsur-unsur diatas dapat dirumuskan suatu definisi Hotel sebagai berikut:

“Hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa- jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersil”.

(Agus Sulastiyono, 1999: 7)

## **2. Fungsi dan Peranan Hotel**

Hotel berfungsi sebagai suatu sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu, sebagai tempat tinggal sementara selama berada jauh dari tempat tinggal (*hotel is a home far away from home*). Hotel juga harus memenuhi kebutuhan fisik sandang, papan, kebutuhan social, harga diri, cinta kasih, serta penghargaan atas prestasi dirinya diharapkan dapat terpenuhi.

Dalam menunjang pembangunan Negara, usaha perhotelan dapat berperan aktif dalam berbagai hal antara lain:

- a. Meningkatkan industri rakyat
- b. Menciptakan lapangan pekerjaan
- c. Membantu usaha pendidikan dan pelatihan
- d. Meningkatkan pendapatan daerah dan Negara
- e. Meningkatkan hubungan antar Negara

### **3. Klasifikasi Hotel**

Klasifikasi hotel adalah suatu sistem pengelompokan hotel kedalam berbagai kelas atau tingkatan berdasarkan penilaian tertentu. Adapun di Indonesia, pada tahun 2002 pemerintah menentukan klasifikasi hotel berdasarkan penilaian – penilaian sebagai berikut:

- a. Luas bangunan
- b. Bentuk bangunan
- c. Perlengkapan
- d. Mutu pelayanan

Namun pada tahun 2002 sistem klasifikasi yang ditetapkan tersebut dianggap tidak sesuai. Maka dengan Surat Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No.KM/HK/.001/MKP.02. Tentang penggolongan kelas hotel menetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel berdasarkan pada penilaian persyaratan dasar dan persyaratan teknis operasional.

Adapun persyaratan dasar yang dimaksud adalah segala unsur persyaratan yang harus dipenuhi oleh setiap hotel untuk beroperasi.

Persyaratan dasar yang dimaksud tersebut meliputi:

a. Semua perijinan untuk beroperasi suatu hotel.

- 1). Ijin mendirikan bangunan
- 2). Ijin usaha perhotelan dan sebagainya

b. Kelaikan teknik instalasi atau peralatan yang dipergunakan hotel

- 1).Lift
- 2). Instalasi listrik dan sebagainya

c. Sanitasi higienis

- 1). Kualitas dan kuantitas air
- 2). Pemeriksaan yang berkaitan dengan pengolahan makanan (*food Processing*)

Misal : Pemeriksaan karyawan pengolah makanan, sistem penyimpanan bahan makanan dan minuman dan lain–lain.

Sedangkan yang dimaksud dengan penilaian persyaratan teknis operasional meliputi:

1. Fisik

Yaitu tersedianya kelengkapan dan fungsi unsur fisik hotel yang mencakup keamanan, keselamatan, kenyamanan. Unsur fisik yang dimaksud tersedianya fasilitas yang memadai untuk penyandang cacat.

## 2. Pengelolaan

Yaitu penilaian terhadap manajemen pengelolaan adalah kemampuan dalam mengelola untuk menjamin berfungsinya sistem administrasi dan teknik operasional hotel serta menjamin berfungsinya kelengkapan fisik.

## 3. Pelayanan

Penilaian terhadap unsur pelayanan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang meliputi prosedur atau tata urutan, kecepatan, dan sikap perilaku yang mencerminkan keramahtamahan (*human touch*).

Berdasarkan penilaian tersebut hotel di Indonesia digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel sebagai berikut:

Tabel 1: Golongan kelas hotel

| NO | GOLONGAN<br>KELAS HOTEL | SKALA<br>NILAI<br>BINTANG | NILAI  |          |         |
|----|-------------------------|---------------------------|--------|----------|---------|
|    |                         |                           | MUTLAK | TAMBAHAN | MINIMAL |
| 1  | Bintang 5               | 148-175                   | 74     | 74       | 148     |
| 2  | Bintang 4               | 120-147                   | 61     | 59       | 120     |
| 3  | Bintang 3               | 92-119                    | 48     | 44       | 92      |
| 4  | Bintang 2               | 64-91                     | 35     | 31       | 64      |
| 5  | Bintang 1               | 36-63                     | 22     | 14       | 36      |
| 6  | Melati                  | < 35                      |        |          |         |

Sumber : Surat Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata no.

KM.3/HK.001/MKP.02

Perlu diketahui bahwa golongan kelas hotel tersebut dapat berubah naik atau turun, sesuai dengan keadaan dan perkembangan hotel tersebut serta hasil penelitian dari Direktorat Jenderal Pariwisata.

Tujuan dari penggolongan kelas hotel adalah:

1. Untuk menjadi pedoman teknis bagi calon investor dibagian usaha perhotelan.
2. Agar calon penghuni hotel dapat mengetahui fasilitas dan pelayanan yang akan diperoleh disuatu hotel sesuai dengan kelasnya.
3. Agar terciptanya persaingan yang sehat antara pengusaha hotel.
4. Agar terciptanya keseimbangan antara permintaan dan penawaran dalam usaha akomodasi hotel.

#### **4. Pembagian Tugas di Hotel**

Menurut areal tugasnya, hotel dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu:

1. Bagian depan (*front of the house*) dikenal dengan nama *Front Office* (FO) yang dibagi menjadi beberapa seksi (Agustinus Darsono, 1992:2) antara lain:
  - a. *Reservation*
  - b. *Reception*
  - c. *Operator*
  - d. *Concierge (Bell Boy)*
  - e. *Information*

2. Bagian belakang (*back of the house*), dikenal juga sebagai *Back Office*

Yang dibagi menjadi:

- a. *House Keeping Departement*
- b. *Food and Beverage Departement*
- c. *Accounting Departement*
- d. *Personal Departement*
- e. *Engineering Departement*
- f. *Purchasing Departement*
- g. *Laundry Departement*

## **5. Jasa Perhotelan**

Boleh dikatakan bahwa jasa yang diberikan dihotel adalah jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap diantara semua jasa-jasa kepariwisataa. Bagi wisatawan hotel adalah pengganti rumahnya sendiri. Disitulah dia mandi dan tidur, dapat beristirahat tanpa diganggu dan dapat mengerjakan apa saja seperti dirumah, menerima tamu, berangkat ketempat-tempat atraksi wisata, dan pulang sesudah mengadakan perjalanan. Untuk melaksanakan pemberian jasa yang demikian itu, hotel menyediakan fasilitas-fasilitas dan pelayanan-pelayanan yang pokok-pokok berupa:

- a. Kamar tidur
- b. Restaurant maupun coffeshop
- c. Toilet dan kamar mandi

d. Pelayanan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan lain dari para tamu. (Sukadijo, 2000: 91-92)

#### 6. *Food and Beverage department*

*Food And Beverage Department* adalah salah satu bagian yang ada di hotel yang bertugas untuk menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan makanan dan minuman. Dalam *department* ini kualitas pendapatannya menduduki peringkat pertama untuk di Sunan Hotel Solo. Peranan *Food and Beverage Department* sangat penting sekali dalam suatu hotel, bahkan menurut Budi Setiawan, bahwa suatu hotel dikatakan berhasil apabila pendapatan dari *Food And Beverage Industry* lebih besar dari *akomodasi industry*. (Setiawan, 1995:5)

Berdasarkan penelitian oleh Hetry G. Chement dalam bukunya "*The Future Of Pasific and Far East*" tentang perencanaan pengeluaran wisatawan diperlukan untuk keperluan sebagai berikut :

- |                                |        |
|--------------------------------|--------|
| a. <i>Accomodation</i>         | :25,4% |
| b. <i>Food and Beverage</i>    | :38,6% |
| c. <i>Local Transportation</i> | :4,5%  |
| d. <i>Other</i>                | :5,0%  |

Jadi dari data diatas kebanyakan pengeluaran wisatawan tersebut dibagian *Accomodation* dan *Food and Beverage* atau makanan dan minuman.

## 7. Banquet Section di The Sunan Hotel Solo

*Banquet Section* merupakan bagian yang berada dibawah *Food and Beverage Department* mempunyai peran yang sangat penting dalam operasional hotel, khususnya dalam menangani *event-event* yang berskala besar seperti, *wedding party, symposium, seminar, meeting, table manner course, Conferensi* dan lain-lain. Istilah *Banquet* sering digunakan untuk pelayanan pada acara khusus pada suatu tempat yang merupakan bagian yang terpisah dari *restaurant* yang juga meliputi acara makan siang, *cocktail party*, makan malam dan sebagainya.

Menurut Sudhir Andrews, *Banquet* merupakan cara pelayanan untuk acara-acara istimewa yang berbeda dengan pelayanan yang biasa ditawarkan seperti *restaurant-restaurant*. Acara-Acara tersebut seperti makan siang, konferensi, pesta pernikahan, *cocktail party*, pertemuan-pertemuan dan lain-lain (Andrews, 1982:164).

## F. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian di The Sunan Hotel Solo yang terletak di Jl. Ahmad Yani 40, Solo. Provinsi Jawa Tengah. Terletak kira-kira 2 km sebelah Selatan perempatan Stadion Manahan, Surakarta.

### 2. Tehnik Pengumpulan Data

#### a. Observasi



Adalah suatu kegiatan untuk mendapatkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu dengan mencari data tentang profil dan kualifikasi SDM di Sunan Hotel Solo, dengan cara penulis melakukan *job training* selama tiga bulan di *Banquet section* dari bulan 01 February-30 April 2009. Penulis mengetahui, mengamati, dan mencatat semua kegiatan yang berjalan pada *banquet section* di The Sunan Hotel Solo.

b. Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab langsung dengan pihak yang terkait, yang dalam hal ini adalah *Banquet Manager* The Sunan Hotel Solo yaitu Joko Nugroho HP, Heru Pramono selaku *Supervisor*, dan Eko Purnomo selaku *Captain waiter* dan para karyawan lainnya, yang dipandang dapat memberikan informasi yang akurat tentang bagaimana strategi dalam mencapai target yang ditentukan oleh manajemen hotel.

c. Studi Pustaka

Untuk melengkapi data-data guna mendukung pengembangan penelitian, penulis membaca beberapa buku-buku, makalah, brosur, dan media internet yang ada hubungannya dengan penelitian yang penulis rangkum guna keperluan penulisan laporan ini. yaitu membaca dan memperoleh buku makalah dipergustakaan fakultas sastra dan seni rupa dan perpustakaan pusat Universitas Sebelas Maret, SMK Sahid Surakarta dan brosur dari The Sunan Hotel Solo.

#### d. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (1996:202) mengatakan bahwa dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan-catatan, surat kabar, majalah, prasasti, agenda dan sebagainya. Dalam hal tersebut digunakan teknik dokumentasi yaitu dengan cara mencari data melalui surat-surat kerja, data kunjungan dan arsip di museum tersebut seperti brosur, dokumen.

#### 3. Teknik Analisa Data

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan mendiskripsikan ,menggambarkan atau melukiskan keadaan yang diteliti secara sistematis dan dilaksanakan sesudah mendapat data-data dari observasi , wawancara serta studi pustaka yang kemudian disajikan secara diskriptif . Penulis menggambarkan dan menjelaskan bagaimana keadaan *Banquet Section* di The Sunan Hotel Solo. Penelitian ini berdasarkan dengan apa yang penulis lihat dan dari hasil wawancara dengan berbagai pihak yang bersangkutan.

#### **G. Sistematika Penelitian**

Dalam penyusunan laporan ini, dibagi dalam beberapa bab. Masing-masing bab membawa permasalahan materi secara terpisah dan terperinci tetapi masih saling berkaitan dan saling melengkapi.

- BAB I : Penulis akan membahas Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian , Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Metode Penelitian, Sistematika Penelitian.
- BAB II : Penulis membahas tentang profil SDM *Banquet Section* yang menjelaskan tentang : Gambaran umum hotel, Department yang ada di hotel, Section-section food & beverage department, Kualifikasi SDM di The Sunan Hotel Solo .
- BAB III : Penulis membahas tentang *Banquet Section* dalam mencapai target yang meliputi tentang :
- a. Usaha yang dilakukan banquet section dalam mencapai target
  - b. Target yang ditetapkan manajemen dan realisasi yang dilaksanakan
- BAB IV : Penulis membahas tentang usaha peningkatan kualitas SDM dan kendala –kendalanya:
- a. Peningkatan kualitas SDM
  - b. Upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas SDM
  - c. Kendala-kendala yang dihadapi
- BAB V : Berisi tentang kesimpulan dari bab I, II, III, IV

## **BAB II**

### **Profil SDM Banquet Section Di The Sunan Hotel Solo**

## A. Gambaran Umum The Sunan Hotel Solo

### 1. Sejarah The Sunan Hotel Solo

The Sunan Hotel Solo dahulu bernama Quality Hotel Solo merupakan hotel berbintang empat di Surakarta yang dibangun sejak tahun 1995 dan diresmikan pada 5 Januari 1998 oleh H. Wisnu Suhardono, SE pemilik Graha Mulya Wirastama yang merupakan suatu badan usaha perseorangan terbatas yang bergerak di bidang property terkemuka di Solo, dimana PT. Graha Mulya Wirastama juga merupakan *owning company* The Sunan Hotel Solo. Hotel ini didirikan oleh H. Wisnu Suhardono, SE untuk mengembangkan usaha orang tua beliau yang dahulu juga pengusaha hotel di Keprabon Solo.

Pada awalnya The Sunan Hotel Solo hanya menawarkan jasa penginapan berupa kamar-kamar. Namun demi memenuhi tuntutan pasar dan agar lebih bisa memberikan fasilitas dan sarana penunjang bagi tamu-tamu hotel, maka mulai tahun 1999 disediakan fasilitas-fasilitas penunjang lain seperti *Coffe Shop, Metting Room, Music Room, dan Fitnes Center*. Untuk lebih mengembangkan hotel dan dengan tujuan agar cepat dikenal di kalangan perhotelan, baik domestik maupun mancanegara, *Owning Company* memutuskan untuk menggunakan manajemen QUALITY-CHOICE INTERNATIONAL, suatu jaringan manajemen hotel internasional yang berpusat di Amerika Serikat, sebagai *trademark* hotel. Di Indonesia, Choice Hote a adalah pemegang *franchise* dari

Choice Hotel International. Pada bulan oktober 1990, Tn. Ron Muller dan Ny. Karl Waelti para veteran yang telah 40 tahun berkecimpung di bisnis perhotelan, mendirikan perusahaan ini.

Namun seiring perkembangan bisnis perhotelan, Quality Hotel Solo melepaskan diri dari manajemen QUALITY-CHOICE INTERNATIONAL dan merubah namanya menjadi “The Sunan Hotel Solo”. Mulai tanggal 23 November 2007 Quality Hotel Solo resmi berubah namanya menjadi The Sunan Hotel Solo (sumber:Wawancara dengan Imping tanggal 05 April 2009).

The Sunan Hotel Solo tidak merubah struktural manajemennya, hanya saja The Sunan Hotel Solo mengganti namanya dan mencoba untuk mandiri dengan brandnya yang baru. Diharapkan The Sunan Hotel Solo mampu lebih meningkatkan *occupancy* nya di dunia perhotelan.

Selain untuk melestarikan usaha orang tuanya, pemilik The Sunan Hotel Solo memilih kota Solo sebagai lokasi hotel karena kota Solo terkenal dengan kekayaan seni budaya dan tempat-tempat wisata yang cukup beragam dan tentunya hal tersebut akan menarik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Sejak awal berdirinya The Sunan Hotel Solo mengalami banyak peningkatan, fasilitas seperti : *Coffe Shop, Metting Room, Swimming Pool, Restaurant, Music Room, Convention Center, Lounge, Banquet dan Fitnes Center & SPA.*

The Sunan Hotel Solo, selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas, baik dari segi fasilitas maupun tenaga profesional untuk menjamin kepuasan pelanggan, sebagai mana motto yang diterapkan oleh hotel yaitu “*Feel The Sunan Experience*”. Diharapkan dengan terjaminnya kepuasan pelanggan akan meningkatkan laba perusahaan dan kemajuan hotel.

Sampai saat ini The Sunan Hotel Solo telah mengalami beberapa pergantian pimpinan atau *General Manager*, mulai dari yang pertama yaitu Mr. Eric Aebersoled yang berasal dari Swiss. Setelah menjabat kurang lebih satu tahun, beliau digantikan oleh Mr. Victor H Sitompul. Kemudian selanjutnya berturut-turut Mr. Leopold Tambingon (*incharge*), Mr. Gunawan Budiraharjo, SE, MBA. Selain menjadi GM, Mr. Gunawan Budiraharjo SE, MBA adalah salah satu direktur PT. Graha Mulya Wirastama. Kemudian beliau digantikan oleh Mr. Dicky Soemarsono yang sebelum menjabat menjadi *General Manager*, Mr. Dicky Soemarsono menjabat sebagai *executive assistant manager* di The Sunan Hotel Solo. ( Sumber : Wawancara dengan Imping tanggal 05 April 2009).

The Sunan Hotel Solo merupakan hotel bintang empat yang terletak di jalan Ahmad Yani No. 40 Kerten, Solo, hanya 4 km dari Airport Adi Sumarmo, 5 Km dari kraton Solo, 15 Km dari pusat perbelanjaan/pasar Klewer dan berjarak 5 Km dari pusat kota Solo. Hal ini dimaksudkan agar memperoleh kenyamanan dengan baik dan tidak terganggu dengan keramaian kota dan juga memberikan akses kemudahan kepada para tamu

yang datang ke Solo untuk urusan bisnis dimana waktu yang dimiliki sangat terbatas.

The Sunan Hotel Solo dalam menjual produknya tentu didukung berbagai fasilitas pendukung guna memuaskan tamu yang menginap atau menggunakan fasilitas yang ada dalam hotel ini.

Berbagai fasilitas yang ada di The Sunan Hotel Solo, di antaranya :

a. Fasilitas Umum

Fasilitas Umum tentunya berupa fasilitas-fasilitas yang terdapat di dalam kamar, seperti :

- 1) Telepon dengan fasilitas SLI dan SLJJ
- 2) Televisi dengan program Parabola
- 3) AC (Air Conditioner)
- 4) Mini bar lengkap dengan minuman beralkohol
- 5) Kulkas lengkap dengan air es dan buah-buahan
- 6) Kamar mandi lengkap dengan peralatan di dalamnya
- 7) Tempat tidur berjenis *single bed, double bed, triple bed*,
- 8) Kunci kamar yang berupa kartu yang akan menjamin keamanan tamu
- 9) Akses internet di *Lobby* dan *Restaurant*

b. Fasilitas Pendukung

Merupakan fasilitas pendukung yang ada di The Sunan Hotel Solo, seperti :

- 1) Kolam renang beserta minibar yang melayani pesanan makanan dan minuman bagi tamu yang sedang berenang dan bersantai

- 2) Pusat kebugaran dan *fitness centre*
- 3) *Laundry*, yang melayani jasa pencucian pakaian dari tamu hotel maupun luar hotel.
- 4) *Business centre*, (pusat bisnis) seperti tiket pesawat, tiket kapal, dan lain-lain.
- 5) *Drug store* (toko kebutuhan sehari-hari) seperti obat, sabun pasta gigi, pakaian dan lain-lain.
- 6) *Souvenir store*, (toko cinderamata) seperti wayang, kain batik, tas dan sepatu, dan lain-lain.

(Sumber: wawancara dengan Eko Purnomo, 5 April 2009)

## **B. Department-department yang ada di The Sunan Hotel Solo**

Setiap hotel mempunyai *departement* atau bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri, yang semuanya bekerja untuk mencapai suatu tujuan yaitu memberikan *service* atau pelayanan yang baik dan memuaskan pada tamu. Beberapa *departement* tersebut adalah :

### *1. Front Office Department*

*Front Office Department* adalah jantung dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu selama menginap di hotel. Hal ini dikarenakan *Front Office Department* merupakan salah satu *department* yang bersentuhan dengan *guest* (tamu).

Ada 5 macam peran penting dari *Front Office department* dimana peran tersebut bertujuan untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin



kerjasama erat antar *departement* yang lainnya. Lima peran penting tersebut adalah :

a. Merupakan wakil dari manajemen (*Management Representative*)

Dalam hal ini kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi atau menyelesaikan permasalahan tertentu apabila terjadi masalah di hotel.

b. Merupakan orang-orang yang mampu menjual (*Sales Person*)

Dalam hal ini kantor depan hotel berperan sebagai penjual segala sesuatu yang dipasarkan hotel, seperti menjual *room* (kamar), *Banquet Package*, *Food Festival Menu* dll.

c. Pemberi informasi (*Information Giver*)

Dalam hal ini kantor depan berperan sebagai pemberi informasi tentang segala sesuatu yang ada di hotel beserta fasilitasnya dan *event-event* tertentu yang ada di hotel dan memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

d. Penyimpan Data (*Record Keeper*)

Dalam hal ini kantor depan berperan sebagai penyimpan data-data tentang daftar riwayat tamu. Data tentang *event-event* yang akan berlangsung, data tentang perusahaan dan sebagainya.

e. Dapat melaksanakan tindakan secara diplomatis (*Diplomatic Agent*)

Dalam hal ini kantor depan berperan sebagai agent yang bertugas tindakan secara diplomasi apabila perlu dibutuhkan kesepakatan yang akan diambil. (Endar Sugiharto, 1998 : 15)

## 2. *House Keeping Department*

*House Keeping Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar dan area kerja yang ada di hotel. *House Keeping Department* dibagi-bagi menjadi beberapa seksi/bagian antara lain :

- a. *Room section* yaitu suatu bagian kerja yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar tamu pada waktu *Expected Departure* terhadap maupun *Expected Arrival*
- b. *Public area* yaitu suatu bagian kerja yang bertanggung jawab terhadap kebersihan area publik
- c. *Gardener* yaitu yang bertanggung jawab terhadap kebersihan taman dan perawatan tanaman.

## 3. *Food and Beverage Department*

*Food and Beverage Department* merupakan salah satu komponen penting dalam suatu perusahaan hotel karena penyediaan serta pelayanan kepada tamu. Tanpa adanya *Food and Beverage Department* yang bagus dan memuaskan maka tamu tidak akan betah berlama-lama di hotel.

Dalam *departement* ini kualitas pendapatannya menduduki peringkat pertama di The Sunan Hotel Solo, karena *Banquet Section* di The Sunan Hotel Solo merupakan departement yang mendapatkan income

terbesar di Sunan Hotel yaitu sekitar 65 % -70 % dari pendapatan Sunan hotel per tahun. *Banquet Section* merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Service departmen*.(Sumber: Wawancara dengan Joko Nugroho tanggal 17 Februari 2009)

#### 4. *Marketing Department*

*Marketing* / pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan dalam usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, berkembang dan untuk mendapatkan laba.

Menurut Alex S. Nitisemito *marketing* adalah semua kegiatan yang bertujuan untuk memperlancar arus barang atau jasa dari produsen ke konsumen secara paling efisien dengan maksud untuk menciptakan permintaan efektif. (Alex S. Nitisemito, 1981: 13)

Jadi *Marketing Department* adalah semua kegiatan yang bertujuan untuk memperlancar arus barang atau jasa dari produsen ke konsumen secara paling efisien dengan maksud menarik konsumen untuk membeli produk yang dimiliki hotel tersebut.

#### 5. *Loundry Department*

Merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap pelayanan jasa pencucian pakaian, baik dari tamu yang menginap maupun dari luar. Masih banyak lagi *department-department* di hotel yang tidak bisa disebutkan satu persatu. *Department-department* tersebut memiliki

sistem kerja sendiri-sendiri yang telah ditetapkan dan harus dijalankan oleh karyawan pada masing-masing *department*.

### C. *Section-section Food and Beverage Department* di The Sunan Hotel

*Food and Beverage department* merupakan sumber pendapatan utama di The Sunan Hotel Solo, oleh karena itu *Food and Beverage departement* dibagi-bagi menjadi beberapa *section* agar dapat memuaskan para tamu yang menginap di hotel. *Section-section* tersebut antara lain

#### a. *Banquet Section*

Yaitu suatu cara pelayanan makan dan minuman ditentukan mengenai menu yang akan disajikan, jumlah orang yang akan dilayani dan waktu melayani, *Banquet Section* biasanya dilakukan di suatu ruangan luas yang disebut BallRoom, di Sunan Hotel memiliki 3 Ball Room yang dinamakan Soemaryo Ball Room I, Soemaryo Ball Room II, Soemaryo Ball Room III. Ball Room biasanya digunakan pada event pada skala yang besar, terutama pada *event* seperti *Symposium Seminar, Wedding Party*, dan sebagainya untuk event dalam skala lebih kecil, biasanya dilakukan di dalam ruang meeting yang dinamakan *Triwindu Meeting Room, Kono Room dan Executive meeting Room*.

#### b. *Rice Crispy Restaurant Section*

Adalah salah satu bagian yang berada di bawah *Food and Beverage departement* yang bertugas dalam pelayanan makanan dan

minuman khususnya di daerah restaurant. *Rice Crispy restaurant* menyediakan berbagai menu makanan baik yang bercita rasa lokal Indonesia maupun mancanegara. Para tamu dapat memesan berbagai menu makanan yang ada, sehingga tamu merasa puas bisa menikmati sarapan/*Breakfast* dan *dinner*. Dimana tamu disugahi berbagai bentuk macam makanan yang sudah tersedia makanan yang disukai, tipe penyajian ini disebut model *Buffet Prasmanan*. Model inilah yang biasanya dilakukan di *Rice Crispy restaurant*. Pada waktu tertentu di awal bulan biasanya *Rice Crispy Restaurant* mengadakan *Food festival menu* yaitu suatu pengenalan menu baru pada tamu.

c. *Room Service Section*

*Room Service* adalah suatu bagian kerja yang berada di bawah *Food And Beverage Departement* yang bertugas dalam pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di dalam kamar. *Room Service* dilakukan karena tamu yang memesan/*order* di dalam kamar, sehingga kita sebagai pelayan berkewajiban untuk mengantarkan pesanan tamu tersebut ke kamar. *Room Service Section* biasanya bekerja di bawah naungan dari *restaurant*.

d. *Music Room Section*

*Music Room* adalah salah satu bagian kerja yang berada di bawah *Food and Beverage department* yang bertugas dalam pelayanan minuman, baik minuman beralkohol maupun minuman non alkohol. *Music Room* sering mengadakan *event-event* tertentu setiap hari rabu

malam mulai jam 20.00 - 02.30 WIB. Hal ini dilakukan agar tamu yang menginap tidak jenuh dengan suasana di hotel dan bisa memuaskan para tamu yang ingin mencari kesenangan yang lain.

e. *Coffee Shop Section*

Merupakan salah satu section dari *Food and Beverage Department* yang bertugas dalam pelayanan minuman yang berjeni kopi, di *Coffee Shop* para tamu bebas memesan berbagai jenis minuman yang terbuat dari kopi, seperti *Capucino, Cafelatte, Royal Espresso* dan sebagainya.

f. *Wine Lounge*

Merupakan salah satu section dari *Food and Beverage Department* yang bertugas dalam pelayanan minuman yang khusus menjual minuman berjenis *wine/anggur*, di *Wine Lounge* tamu bisa memesan berbagai jenis *wine* yang berasal dari luar negeri. *Wine* tersebut biasanya berasal dari perancis, *wine* yang paling disenangi para tamu adalah jenis *Red Wine* daripada *White Wine*. Nama dari *Wine Lounge* di Sunan Hotel adalah *Embassy*.

g. *Pool Bar*

Adalah salah satu bagian dari *Restaurant Section* yang bertugas melayani tamu yang berada di sekitar area kolam renang/*Swimming Pool*. Di *Pool Bar Menu* yang dipesan tidak bisa sebanyak di *restaurant*, karena *Pool Bar* hanya menyediakan berbagai jenis

makanan ringan dan tidak sama dengan menu makan yang ada di *Restaurant*.( Sumber : arsip The Sunan Hotel Solo)

#### **D. Kualifikasi SDM *Banquet Section* di The Sunan Hotel**

Hotel merupakan salah satu sektor industri pariwisata yang multi kompleks dan sangat sedikit kegiatannya yang dapat digantikan dengan mesin. Oleh karena itu hotel sangat banyak memerlukan tenaga kerja yang siap pakai dan sesuai dengan bidangnya yaitu bidang perhotelan. Usaha perhotelan pada saat ini sudah merupakan suatu industri hotel yang memerlukan sumber dana dan sumber daya yang sangat besar dengan resiko kerugian dan untung yang besar pula. Maka hotel sekarang ini tidak dapat lagi diurus, dikelola secara tradisional, tetapi harus diusahakan dan dikelola secara profesional.

Manajemen sumber daya manusia suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, *manager* dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus SDM adalah departemen sumber daya manusia atau dalam bahasa inggris disebut HRD atau *Human Resource Department*. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

*Human Resource Management* adalah salah satu tugas yang paling sulit bagi pemimpin hotel, walaupun sering dianggap enteng. Ada empat kegiatan atau bidang kunci dalam manajemen sumber daya manusia, yang harus mendapatkan perhatian sangat besar, baik dari pimpinan hotel maupun dari para manager sumber daya manusia yaitu :

1. *Human Resource Acquisition* (kegiatan pencarian dan seleksi sumber daya manusia) kegiatan ini mencakup kebutuhan sumber daya manusia untuk jangka panjang dan jangka pendek (Perencanaan Sumber daya manusia), menatap kualitas yang diperlukan dan semua kegiatan yang biasa disebut (*Recruitment dan selection*)
2. *Human Resource Utilization* (Pendayagunaan Sumber Daya Manusia secara tepat). Dalam bidang ini termasuk kegiatan latihan pra jabatan, penempatan, alokasi tugas, tanggung jawab dan wewenang secara tepat, gaya kepemimpinan yang tepat dan perangsang yang tepat untuk mencapai prestasi dan produktifitas yang tinggi sesuai dengan standart yang ditetapkan.
3. *Human Resource Maintenance* (Pemeliharaan Sumber Daya Manusia secara tepat dan kontinyu). Ini dibutuhkan supaya dapat didayagunakan, yang dipelihara adalah kondisinya baik secara fisik maupun mentalnya. Kegiatan dalam bidang ini termasuk pemberian imbalan jasa yang tepat dan layak, pemeliharaan kesehatan, kesejahteraan moril, mental dan sikapnya yang positif.



4. *Human Resource Development* (Mengembangkan Sumber Daya Manusia).

Yang dilakukan adalah mengembangkan kemampuan dan sikap sumber daya manusia dengan tujuan :

- a. Mampu mengemban tugas dan tanggung jawab yang lebih berat sesuai dengan tuntutan dari lingkungan hotel
- b. Memberi kesempatan pada setiap individu untuk dapat memenuhi kebutuhan dan dapat menetralsir diri sampai batas kemampuan (Hartoyo, 1993:26).

Bila ke-4 kegiatan atau bidang kunci dalam manajemen sumber daya manusia dapat dikelola dan dikembangkan oleh pimpinan hotel dan *manager* akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya karyawan hotel.

Di dalam melakukan perekrutan tenaga kerja, Department Sumber tenaga kerja/HRD memiliki peran, fungsi dan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Melakukan persiapan dan seleksi tenaga kerja (*preparation and selection*)
  - a. Persiapan

Dalam proses persiapan dilakukan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia dengan menentukan berbagai pekerjaan yang mungkin timbul. Yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan perkiraan atau *forecast* akan pekerjaan yang lowong, jumlahnya, waktu dan lain sebagainya.

Ada dua faktor yang perlu diperhatikan dalam melakukan persiapan, yaitu faktor internal seperti jumlah kebutuhan karyawan

baru, struktur organisasi, departemen yang ada, dan lain-lain. Faktor eksternal seperti hukum ketenagakerjaan, kondisi pasar tenaga kerja dan lain sebagainya.

b. Rekrutmen tenaga kerja atau *recruitment*

Rekrutmen adalah suatu proses untuk mencari calon atau kandidat pegawai karyawan buruh manajer atau tenaga kerja buruh untuk memenuhi kebutuhan SDM organisasi atau perusahaan. Dalam tahapan ini diperlukan analisis jabatan yang ada untuk membuat deskripsi pekerjaan atau job description dan juga spesifikasi pekerjaan atau *job specification*.

c. Seleksi tenaga kerja atau *selection*

Seleksi tenaga kerja adalah suatu proses menemukan tenaga kerja yang tepat dari sekian banyak kandidat atau calon yang ada. Tahap awal yang perlu dilakukan setelah menerima berkas lamaran adalah melihat daftar riwayat hidup atau *curriculum vitae* milik pelamar. Kemudian dari *curriculum vitae* pelamar dilakukan penyortiran antara pelamar yang akan dipanggil dengan yang gagal memenuhi standar suatu pekerjaan. Lalu berikutnya adalah memanggil kandidat terpilih untuk dilakukan ujian test tertulis, wawancara *interview* dan proses seleksi lainnya.

2. Pengembangan dan evaluasi karyawan atau *development and evaluation*

Tenaga kerja yang berkerja pada organisasi atau perusahaan harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar tenaga kerja yang ada dapat lebih

menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada. Dengan begitu proses pengembangan dan evaluasi karyawan menjadi sangat penting mulai dari karyawan pada tingkat rendah maupun yang tinggi.

3. Memberikan kompensasi dan proteksi pada pegawai/*compensation* and *protection*, kompensasi adalah imbalan atas kontribusi kerja pegawai secara teratur dari organisasi atau perusahaan. Kompensasi yang tepat sangat penting dan disesuaikan dengan kondisi pasar tenaga kerja yang ada pada lingkungan eksternal. Kompensasi yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada dapat menyebabkan masalah ketenagakerjaan di kemudian hari ataupun dapat menimbulkan kerugian pada organisasi atau perusahaan. Proteksi juga diberikan kepada pekerja agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tenang sehingga kinerja dan kontribusi pekerja tersebut dapat tetap maksimal dari waktu ke waktu.( Sumber : WWW.Wikipedia.Com diakses tanggal 7 juli 2009)

#### **E. Kriteria SDM yang diperlukan di *Banquet Section* The Sunan Hotel Solo**

Kriteria SDM yang diperlukan di *Banquet Section* The Sunan Hotel Solo memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Syarat Fisik
  - a. Sehat jasmani
    - (1) Pendengaran normal
    - (2) Gigi dan kuku terawat baik

(3) Tidak mengidap penyakit menular

(4) Tidak cacat fisik

b. Berpenampilan rapi

(1) Badan tegap, tidak bungkuk dan tidak loyo

(2) Berpakaian rapi dan selalu memakai *uniform* (seragam) kerja

(3) Selalu menggunakan atribut yang telah ditetapkan oleh manajemen seperti nama tag, symbol perusahaan dan sebagainya

(4) Menggunakan sepatu berwarna gelap dan selalu tersemir mengkilap

(5) Tidak memakai perhiasan yang berlebih

(6) Khusus untuk wanita, make-up disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan

(7) Bebas bau mulut dan bau badan

(8) Tidak memelihara kumis dan jenggot

(9) Untuk pria tidak gondrong

(10) Untuk wanita berambut panjang, rambut terikat rapi ke belakang

2. Syarat Non Fisik

a. Sehat rohani, tidak mengalami gangguan atau kecacauan mental dan emosional, tidak stress atau frustrasi

b. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti satu sama lain.

c. Bersikap ceria dan murah senyum

d. Sabar dan jujur dan disiplin dalam kondisi dan situasi apapun

- e. Tanggap, terampil dan cermat dalam bertindak
- f. Mudah bergaul
- g. Berpengetahuan luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual
- h. Menguasai teknik kerja sesuai petunjuk pelaksanaann yang telah ditetapkan oleh manajemen
- i. Percaya diri dan tidak sombong

(Sumber Wawancara dengan Eko Purnomo, tanggal 12 April 2009)

## **F. Tugas dan Tanggung jawab SDM/ Karyawan *Banquet Section* di The Sunan Hotel Solo**

### *a. Banquet Manager*

Tugas dan tanggung jawab organisasi *Banquet Manager*

- 1) Bertanggung jawab atas kelancaran *Banquet Section* dalam melayani function
- 2) Bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengarahkan seluruh pramusaji
- 3) Mengikuti dan menghadiri *food and Beverage Meeting* yang diselenggarakan oleh *Food and Beverage Manager*

### *b. Banquet Junior Secretary*

- 1) Membantu *Banquet Manager* dan bertanggung jawab terhadap surat menyurat, menerima dan membalasnya

- 2) Menerima pesanan acara banquet apabila *Banquet Manajer* tidak ada di tempat
- 3) Untuk acara-acara tertentu biasanya sekretaris harus datang yaitu sebagai penerima tamu

*c. Banquet Sales Coordinator*

Mengawasi, mengarahkan serta membantu *Banquet Sales Executive* dalam memasarkan dan menjual produk-produk banquet

*d. Banquet Sales Executive*

- 1) Menjual dan memasarkan produk banquet
- 2) Mencari konsumen sebagai pelanggan The Sunan Hotel Solo dan memperkenalkan produk yang telah ditentukan
- 3) Mencari pesaing dengan hasil lain dalam hal fasilitas produk yang dijual

*e. Banquet Operation Manajer*

- 1) Bertanggung jawab kepada manager atas kelancaran *Operation Banquet*
- 2) Memberi briefing, mengawasi dan menuntun atau memberi petunjuk kepada semua *Crew Banquet Operation*
- 3) Bertanggung jawab atau incharge pada service makanan dan minuman

*f. Head Waiter*

- 1) Bertanggung jawab atas jalannya operasional

- 2) Bertanggung jawab terhadap pelayanan hidangan dan ketetapan hidangan penyajian
- 3) Membuat schedule kerja semua *staff banquet operation*
- 4) Menangani keluhan tamu, apabila ada complain pada saat acara berlangsung

g. *Captain*

- 1) Membantu dan mengawasi jalannya operasional.
- 2) Mewakili *head waiter* apabila berhalangan hadir (membantu waiter dalam melayani tamu).
- 3) Membantu *Waiter* dalam melayani tamu. Memelihara hubungan yang baik dengan pramusaji untuk kelancaran operasinya.

h. *Assistant Captain*

- 1) Membantu captain dalam melaksanakan pekerjaannya
- 2) Membantu waiter dalam melayani tamu
- 3) Membantu menyambut tamu
- 4) Memelihara hubungan yang baik dengan pramusaji untuk kelancaran operasi

i. *Banquet Waiter*

- 1) Mengikuti Briefing harian yang diselenggarakan oleh *Head Waiter*
- 2) Melakukan *Table Set-Up*
- 3) Melakukan persiapan untuk setiap acara
- 4) Memberikan untuk setiap acara
- 5) Membersihkan peralatan yang kotor

- 6) Memelihara peralatan *banquet*
- 7) Memelihara linen yang kotor ke *Laundry* dan mengambil linen yang bersih ke *House Keeping*
- 8) Menghadiri program *training*
- 9) Melaporkan kepada *Head Waiter* setiap ada kejadian

(Sumber : Wawancara dengan supervisor Banquet Section Heru Pramon

### BAB III

## STRATEGI *BANQUET SECTION* DALAM MENCAPAI TARGET YANG DITETAPKAN *MANAGEMENT*

### A. Usaha-Usaha Yang Dilakukan *Banquet Section* Dalam Mencapai Target

*Banquet section* sebagai salah satu department yang bekerja dibawah *food and beverage department* yang menangani dalam pelayanan makanan dan minuman dalam jumlah yang banyak. Dalam menjual produk – produknya harus bekerjasama dengan *marketing department* yang bertugas memasarkan semua produk hotel kepada pasar. Maka *marketing department* harus benar – benar tahu tentang segala macam jenis produk yang akan dijual.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai penjual, *marketing department* melaksanakan aktifitas sebagai berikut :

#### a. Riset

Riset ini dilakukan secara terus menerus mengenai:



- a. Pesaing, untuk mengetahui tentang kelemahan dan kekuatan pesaing.
- b. Market atau pasar, untuk mendapatkan data tentang kemampuan atau daya beli.

b. *Advertising*

*Advertising* ini antara lain meliputi:

- a. Merencanakan pemuatan iklan dalam majalah, surat kabar, TV, radio, serta slide.
- b. Baliho serta spanduk.
- c. *Poster* di lobby, *elevator*, *corridor* dan lain sebagainya.
- d. Mencetak brochures, book <sup>41</sup> t card dan lain sebagainya.

c. *Selling*

*Selling* meliputi kegiatan antara lain:

- a. *Sales calls*, penjualan dilakukan melalui telepon.
- b. *Entertaining*, kegiatan dengan mengadakan perjamuan yaitu menjamu relasi dalam usaha mengail bisnis. *Entertaining* dapat dilakukan di hotel sendiri maupun diluar hotel misal di restaurant yang masih milik hotel itu sendiri.

d. *Public relation and publicity*

Kegiatan ini bertujuan untuk membina citra menggalang hubungan baik dengan relasi serta membina komunikasi dan informasi kesegenap tujuan ( Alex Nitisemito .S, 1981:27)

Sasaran pemasaran *banquet* yang dilakukan *marketing department* adalah sebagai berikut:

1. *Banquet Cooking Demonstration*, sasaran pemasarannya adalah sekolah, organisasi wanita, lembaga pendidikan dan instansi pemerintah.
2. *Wedding Party*, sasaran pemasaran sama kepada keluarga yang sekiranya mempunyai kemampuan.
3. Khitanan, sasaran pemasaran sama dengan *wedding party* atau pesta pernikahan.
4. Seminar, sasaran pemasaran ditujukan untuk sekolah, perguruan tinggi, lembaga pendidikan, perusahaan, serta instansi pemerintah.
5. Wisuda, sasaran pemasaran ditujukan untuk sekolah, perguruan tinggi, dan lembaga pendidikan lainnya.
6. *Birthday Party* atau pesta ulang tahun, sasaran pemasaran ditujukan kepada keluarga atau biasa juga kepada lembaga pendidikan serta organisasi sosial.
7. *Fashion show* atau peragaan busana, sasaran pemasaran ditujukan kepada sekolah –sekolah model dan tata busana, selain itu bisa juga kepada para perancang busana.
8. *Meeting* atau rapat, sasaran pemasaran ditujukan kepada instansi pemerintah, lembaga pendidikan dan juga perusahaan.
9. *Table Manner course*, sasaran pemasarannya adalah sekolah, lembaga pendidikan dan instansi pemerintah (Sumber : wawancara dengan (Banquet Manager Joko Nugroho tanggal 12 April 2009).

Selain acara tersebut diatas masih banyak acara lain yang sering diadakan oleh *banquet section* di The Sunan Hotel Solo yang semua itu tidak dapat

terlepas dari peranan *marketing department*. Untuk mengimbangi pemasaran yang dilakukan oleh *marketing department*, *banquet section* banyak melakukan usaha untuk mencapai target penjualan yang telah ditentukan oleh manajemen. Usaha itu antara lain:

1. Promosi, promosi ini sering dilakukan menggunakan *massmedia*, baik melalui koran, majalah, radio serta televisi. Dalam melaksanakan promosi ini *banquet section* bekerjasama dengan *marketing department*.
2. Menghubungi customer, untuk menginformasikan perkembangan-perkembangan fasilitas dan pelayanan The Sunan Hotel Solo, sehingga pelanggan-pelanggan tersebut diingatkan kembali bahwa mereka pernah menggunakan atau mengadakan acara di The Sunan Hotel Solo. Cara demikian dimaksudkan bila mereka ingin mengadakan acara lagi, mereka akan menggunakan *banquet* di The Sunan Hotel Solo.
3. Memberikan insentive, insentive adalah pemberian komisi kepada pihak atau seseorang yang telah berhasil mengadakan suatu acara *dibanquet* milik The Sunan Hotel Solo. Insentive ini didapat dari:
  - a. Memberikan potongan langsung, atau mengurangi langsung harga yang telah disepakati antara pihak penyelenggara dengan pihak The Sunan Hotel Solo.
  - b. Menaikkan harga dengan sepengetahuan antara pihak penyelenggara atau seseorang yang dipercaya dengan pihak The Sunan Hotel Solo. Dimana pihak penyelenggara akan membayar lebih dari harga yang telah disepakati dengan nota pembayaran tetapi jumlah pembayaran

yang disetorkan kepada hotel hanya sesuai dengan kesepakatan bersama.

4. Memberikan *discount* , maksudnya adalah untuk menarik konsumen dan untuk menjalin hubungan yang baik dengan konsumen maka diberikan *discount rates*, yaitu harga potongan yang sifatnya bervariasi. Sebelum memberikan potongan harga atau *discount*, sebaiknya berusaha mempertahankan harga, tetapi dengan menawarkan atau memberikan fasilitas –fasilitas yang ada, jika mengalami hambatan baru memberikan harga dengan *discount*. (Sumber : Wawancara dengan Hananto tanggal 15 April 2009)
5. Memberikan pelayanan terbaik , pelayanan yang baik akan memberikan kesan tersendiri sehingga tamu merasa puas. Aturan umum yang digunakan dalam pelayanan di *banquet* adalah sebagai berikut :
  - a. Semua *serve* menggunakan *hand towel* pada saat operation.
  - b. Semua makanan dibawa dengan *tray* dan dengan kereta / *trolley* bila ada perkecualian.
  - c. Semua yang berbentuk cairan (dingin atau panas) dibawa dengan *tray*.
  - d. *Serve* makanan dari sebelah kanan tamu.
  - e. *Serve* minuman dari sebelah kanan tamu.
  - f. Ambil piring makanan pembuka yang kosong.
  - g. *Serve soup* dari sebelah kanan tamu.
  - h. *Serve maincourse* atau makanan utama dari sebelah kanan tamu.
  - i. *Serve salad* dari sebelah kiri tamu.

- j. Tambahkan air es jika diperlukan.
- k. *Serve* kopi / teh.
- l. Ganti semua peralatan makan yang tidak diperlukan untuk makan dessert atau makanan penutup.
- m. *Serve* makanan penutup.
- n. Ambil *dessert plate* , *tea cup* dan *soucer* yang kosong

(Sumber : wawancara dengan Eko Purnomo tanggal 07 April 2009)

Untuk lebih jelasnya mengenai urutan makan pada jamuan resmi ada pada acara *table manner course* atau *banquet cooking demonstration*. Acara ini adalah semacam kursus kilat mengenai tata cara makan yang benar.

*Marketing department* dan *banquet section* adalah dua bagian yang tidak dapat dipisahkan. Hal ini bisa dilihat jika ada suatu *functions* atau acara yang berlangsung di The Sunan Hotel Solo , maka *marketing department* bersama *banquet section* akan mempersiapkan segala sesuatunya yang berhubungan dengan acara tersebut. Sebelum acara tersebut berlangsung *marketing department* bersama *banquet section* membicarakan apa saja yang perlu dipersiapkan dengan pihak tamu yang mengadakan acara tersebut. Hal yang perlu dibicarakan antara lain mengenai : waktu pelaksanaan, tempat pelaksanaan, jumlah peserta, *lay out* atau *table set-up* ruangan, menu atau jenis makananya, dan harga. Selain yang tersebut diatas mungkin ada permintaan khusus dari pihak tamu , seperti ruangan untuk panitia/ sekretariat, hiburan dan lain sebagainya. Beberapa hari sebelum acara berlangsung, *marketing department* menghubungi pihak penyelenggara. Ini

dilakukan untuk mengetahui jika ada perubahan sehingga dapat diadakan persiapan oleh *banquet section* atas pemberitahuan *marketing department*. Untuk itu, pihak *banquet section* dan *marketing department* harus selalu berhubungan, agar segala sesuatunya dapat berjalan dengan lancar.

### B. Target yang ditetapkan Manajemen dan Realisasi yang dilaksanakan

Didalam proses kerja yang berlangsung, *banquet section* juga mempunyai suatu tujuan utama yaitu mencapai target yang ditetapkan oleh pihak manajemen The Sunan Hotel Solo dari tiap bulan selalu berbeda. Di bawah ini merupakan target penjualan *banquet section* dan realisasi yang tercapai dari bulan Februari – April 2009 :

Tabel 2: Target penjualan dan realisasi banquet section dari bulan Februari-April 2009

| Bulan    | Target         | Realisasi      |
|----------|----------------|----------------|
| Februari | Rp.175.000.000 | Rp.180.000.000 |
| Maret    | Rp.215.000.000 | Rp.230.000.000 |
| April    | Rp.230.000.000 | Rp.250.000.000 |

(Sumber : Wawancara dengan Joko Nugroho tanggal 12 April 2009)

Peningkatan pencapaian penjualan yang melampaui target merupakan hasil produktivitas kerja karyawan *banquet section* yang bekerja sama dengan *marketing departement*. Hal ini dapat terlihat dari peningkatan penjualan dari

bulan Februari – April, perbandingan peningkatan yang terjadi yaitu sekitar 10% - 20%.

## **BAB IV**

### **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SDM *BANQUET SECTION***

#### **DI THE SUNAN HOTEL SOLO**

##### **A. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Di The Sunan Hotel Solo**

Salah satu masalah pengembangan industri pariwisata khususnya dibidang akomodasi (hotel), belum cukupnya tenaga-tenaga yang cakap, terampil, memiliki *skill* yang tinggi dan pengabdian pada bidangnya (Profesional) padahal kebutuhan tenaga kerja yang terampil tersedianya fasilitas-fasilitas dan sarana-sarana yang cukup untuk menunjang berdirinya organisasi hotel.

Menurut Emil Salim sumber daya yang berkualitas, adalah manusia yang harus memenuhi 6 (enam) karakteristik yaitu: Peka, mandiri, tanggung jawab, intelektual, berorientasi ke masa depan, dan sanggup berpikir intelektual.

1. Peka, artinya memiliki kemampuan yang tajam dalam arti kemampuan berpikir maupun kemudahan-sentuhan hati nurani.

2. Mandiri, artinya memiliki hasil dan proses berpikir sendiri disamping menilai hasil dan proses berpikir orang lain, serta keberanian bertindak dengan apa yang dianggap benar dan perlu.
3. Tanggung jawab, artinya kesediaan untuk menerima segala konsekuensi keputusan serta tindakan sendiri.
4. Intelektual, artinya memiliki cakrawala yang luas ke dunia internasional yang semakin transparan dimasa depan yang akan timbul.
5. Berorientasi ke masa depan, artinya memiliki kemampuan untuk mengantisipasi terhadap perubahan dimasa yang akan timbul.
6. Berpikir Intersektoral, artinya mengambil keputusan tidak hanya berdasarkan sektor saja sebagai bahan pertimbangan, tetapi harus melihat dari berbagai aspek dengan arif dan bijaksana. (Emil Salim, 1989:22).

Pada intinya pengembangan sumber daya manusia, juga tidak terlepas dan mentalitas pembangunan, adalah:

“Suatu nilai budaya yang berorientasi ke masa depan, suatu sifat hemat, suatu hasrat untuk bereksplorasi bernafas suatu pandangan hidup yang bernilai tinggi dan *achievement*, dan nilai karya, suatu sikap yang lebih percaya pada diri sendiri, berdisiplin yang tinggi bertanggung jawab” (Robert Irwin dan Rita W 1985:7).

Sifat-sifat itu belum secara mantap berada dalam mentalitas dan sebagian besar bangsa kita, sifat-sifat tak percaya pada diri sendiri, menggedornya



disipli, dan berkurangnya tanggung jawab. Sekarang timbul pertanyaan bagaimana caranya untuk merubah mentalitas yang lemah itu , menjadi mentalitas yang berguna bagi pembangunan ?

Ada empat jalan untuk merubah dan mengatasi mentalitas yang lemah yaitu:

1. Dengan memberikan contoh yang baik
2. Dengan memberikan perangsang-perangsang yang cocok
3. Dengan persuasi dan penerangan
4. Dengan pembinaan dan pengasuh suatu organisasi, untuk masa yang akan datang sejak kecil dalam lingkungan keluarga. (Nick Marchinton, 1964:36)

Melihat gejala-gejala dan kenyataan-kenyataan yang demikian maka perlu usaha-usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Salah satunya upaya yang dapat dilaksanakan adalah melalui jalur pendidikan, sebagaimana yang dituturkan oleh Dr. James J. Spilane SJ. Bahwa untuk mencapai target tersebut dibutuhkan tenaga-tenaga yang professional dalam kuantitas dan kualitas yang memadai, maka faktor pendidikan merupakan faktor utama utama disamping sarana dan prasarana. Pendidikan itu sendiri diartikan sebagai perkembangan yang terorganisasi dan kelengkapan dari semua potensi manusia, moral, dan kegunaan masyarakatnya yang diarahkan

demikian menghimpun semua aktivitas tersebut baik kebutuhan dan tujuan hidupnya. (Brubacher Jhon, 1980:17).

Jalur pendidikan yang ditempuh untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dibidang pariwisata khususnya di perhotelan, ada dua jalur yaitu : jalur pendidikan sekolah dan pendidikan luar sekolah. Yang dimaksud dengan pendidikan sekolah adalah pendidikan yang diselenggarakan di sekolah, melalui kegiatan belajar mengajar secara berjenjang dan berkesinambungan. Dan jenjang pendidikan yang termasuk jalur pendidikan sekolah adalah Sekolah Menengah Industri Pariwisata (SMIP), Akademi Kepariwisata, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata (STIPARI) dan Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata (BPLP). Jalur pendidikan diluarsekolah merupakan pendidikan yang diselenggarakan diluar sekolah melalui belajar-mengajar yang tidak harus berjenjang dan berkesinambungan (UU No. 2 tahun 1989 pasal 19 ayat 2). Yang termasuk dalam jalur pendidikan luar sekolah dibidang kepariwisataan, adalah pendidikan dan peatihan (DIKLAT) pariwisata, Penataran dan Penyuluhan Pariwisata, Lembaga Pendidikan Pariwisata (LPK). Pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan sumberdaya manusia, terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia, contohnya : Okky Rehab Nagoro dari *Food and Beverage* department bagian *Banquet section* dipindah ke Grand Quality Yogyakarta, pada bulan Juni 2009. Diklat dapat dipandang sebagai salah satu bentuk investasi, oleh karena itu organisasi hotel yang ingin

berkembang, maka diklat bagi karyawan harus memperoleh perhatian yang besar. (Mengku Marhendih, 4-7).

Demikian juga dengan The Sunan Hotel Solo menganggap penting adanya program diklat bagi karyawan hotel. Hal tersebut dilakukan dengan alasan sebagai berikut ini :

1. Sumber daya manusia atau karyawan The Sunan Hotel Solo belum tentu mempunyai kemampuan yang sesuai dengan persyaratan pada jabatan, melainkan karena formasi sehingga perlu penambahan kemampuan pada mereka.
2. Adanya kemajuan IPTEK menuntut kemampuan karyawan untuk ditingkatkan, mengingat jabatan-jabatan yang dulu belum diperlukan dan sekarang dituntut untuk ada.
3. Adanya promosi dalam suatu organisasi Hotel, kemampuan seseorang karyawan yang akan dipromosikan kadang belum cukup, sehingga perlu diklat tambahan untuk meningkatkan produktivitas kerja.
4. Agar diperoleh efektivitas kerja efisien kerja sesuai dengan alam.

(Sumber:Wawancara dengan Imping tanggal 12 Maret 2009).

Akan tetapi program diklat di The Sunan Hotel Solo ini sayangnya tidak dilakukan secara kontinyu dan konsisten. Hal ini dikarenakan kekurangtahuan dari karyawan hotel tentang manfaat dan pemberian diklat itu sendiri bagi perkembangan mereka dan hotel. Minimnya

antusiasme dan karyawan hotel ini bila tidak segera ditindak lanjuti oleh pihak hotel akan sangat menghambat perkembangan The Sunan Hotel Solo. Pada hakekatnya pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia di bidang perhotelan diarahkan pada usaha-usaha meningkatkan jumlah dan kualitas tenaga kerja melalui : pemantauan organisasi yang selalu diarahkan kepada tingkat efisiensi dan efektivitas kerja, dan peningkatan dari pengembangan personel dalam rangka menciptakan tenaga kerja yang produktif, kerja keras, cepat tanggap dan berdaya guna.

Selain memberikan program diklat bagi karyawan The Sunan Hotel Solo mengadakan acara-acara rutin untuk karyawan. Diantaranya yaitu :

1. *Outing* yaitu, Program rekreasi bersama antara seluruh karyawan baik dan tingkat atasan sampai pada bawahan yang dilakukan setiap bulan 3 bulan sekali. Hal ini bertujuan untuk mempercepat tali persaudaraan antara sesama karyawan hotel. Sehingga akan menimbulkan suasana kerja yang menyenangkan, karena pada hakekatnya bekerja di perhotelan adalah kerja dalam satu team atau satu kesatuan, karena dalam pemberian pelayanan kepada tamu tiap-tiap demartemen dalam hotel tidak dapat berdiri sendiri. Maka sangat penting adanya penanaman sikap untuk saling memiliki hotel bagi setiap karyawan hotel. Sehingga tercipta rasa kebersamaan antara sesama karyawan hotel, yang mana hal ini akan menimbulkan suasana kerja yang kekeluargaan.

2. Acara bimbingan rohani berupa pengajian rutin tiap bulannya. Hal ini untuk mengembangkan moral dan menyeimbangkan mentalitas kerja para karyawan hotel. Adanya acara ini di harapkan para karyawan tidak hanya bekerja secara professional tetapi juga mempunyai mentalitas kerja yang bagus.
3. Melakukan diklat kerja bagi *Department head* dan *Manager* yang bekerjasama dengan instalasi terkait seperti Depparpostel, Diparta, Lembaga Pendidikan, Industri Pariwisata. Dimana hal ini bertujuan untuk meningkatkan mutu kemampuan teknis operasional atau manajemen hotel. ( Sumber : Wawancara dengan Imping tanggal 05 April 2005 ).

Pada intinya semua kegiatan yang dilakukan oleh The Sunan Hotel Solo adalah untuk menjamin tersedianya tenaga-tenaga yang terlatih dan mempunyai keahlian. Disamping itu juga untuk menjaga stabilitas pegawai dan mendorong mereka untuk memberikan jasanya dalam waktu lama, hal ini sangat baik untuk perusahaan ataupun untuk merealisasikan promosi dalam meningkatkan keterampilan yang dimiliki karyawan pada organisasi hotel , guna meningkatkan tingkat pelayanan tamu dan tingkat kesejahteraan karyawan. Seperti yang dijelaskan pada Bab IV landasan teori, bahwa salah satu upaya yang dapat dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas dan ketrampilan sumber daya manusia( karyawan) adalah melalui jalur pendidikan dan pelatihan. Jalur pendidikan ada dua jalur, yaitu jalur pendidikan sekolah atau SMIP, Akademi Pariwisata, Universitas yang membuka program studi pariwisata, sedang yang termasuk dalam pendidikan luar sekolah pendidikan

dan pelatihan (DIKLAT), penataran, dan penyuluhan pariwisata, kursus-kursus dan sebagainya. Untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan karyawan hotel, pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan intelektual dan kepribadian manusia. Diklat bagi karyawan hotel dapat dipandang sebagai bentuk investasi bagi organisasi hotel yang ingin berkembang, dan perlu mendapat perhatian yang besar dan pinjaman hotel dan manager sumber daya manusia. Langkah-langkah pendidikan dan pelatihan karyawan hotel itu bisa berupa pendidikan Bahasa Inggris sesuai dengan level masing-masing karyawan, sebab hotel itu bergerak dibidang pelayanan yang melayani manusia yang beranekaragam bahasa, adat dan kebudayaan. Selain itu Bahasa Inggris menjadi bahasa internasional untuk pergaulan di dunia, jadi karyawan hotel harus mutlak menguasai Bahasa Inggris disamping bahasa internasional lainnya seperti bahasa Jepang, bahasa Belanda, bahasa Perancis, dan bahasa Jerman dalam melayani tamu dan untuk mempermudah pekerjaan karyawan itu sendiri. Selain untuk karyawan, pendidikan dan pelatihan juga perlu untuk *Banquet Manager* dan *Marketing Manager* guna peningkatan mutu kemampuan teknis operasional atau manajemen hotel, bahkan ada dikirim keluar negeri untuk belajar, misalnya ke Swiss atau Amerika dan juga Belanda untuk memperdalam pengetahuan perhotelan, agar ilmu yang dipelajari diluar negeri itu bisa diterapkan dihotel tempat bekerja untuk meningkatkan mutu *service*.(Sumber: wawancara dengan Joko Nugroho tanggal 15 April 2009)

Peranan atau faedah dan pendidikan dan pelatihan, menjamin tersedianya tenaga-tenaga yang terlatih dan mempunyai keahlian. Disamping itu pendidikan dan pelatihan membantu stabilitas pegawai dan mendorong mereka untuk memberikan jasanya dalam waktu yang lebih lama, baik untuk perusahaan ataupun untuk merealisasikan promosi, maka hal ini akan memperbaiki cara bekerja dan moral karyawan untuk berkembang lebih cepat atau lebih baik serta bekerja lebih efisien. Adapun peran nyata dan tujuan pendidikan dan pelatihan adalah:

1. Menaikkan rasa puas pegawai atau karyawan.
2. Pengurangan pemborosan.
3. Mengurangi ketidakhadiran dan *turn over* pegawai.
4. Memperbaiki metode dan sistem kerja.
5. Meningkatkan tingkat penghasilan karyawan.
6. Mengurangi biaya lembur.
7. Mengurangi biaya pemeliharaan peralatan atau mesin, seperti peralatan *loundry*, peralatan fasilitas-fasilitas hotel, dan peralatan *kitchen*.
8. Mengurangi keluhan-keluhan pegawai.
9. Mengurangi angka kecelakaan. Dalam pelatihan diajarkan pula bagaimana bagaimana menggunakan peralatan. Menurut ketentuan keselamatan kerja.
10. Meningkatkan pengetahuan serba guna karyawan.
11. Memperbaiki moral pegawai.
12. Meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu, dengan adanya pendidikan dan pelatihan diharapkan agar dalam melayani tamu hendaknya, cepat dan

tepat, memberikan informasi hotel yang jelas dan benar, memberikan sikap ramah tamah dan sopan santun, memberikan bantuan kepada tamu sebelum diminta memanggil atau menuliskan nama tamu dengan benar, dan memperlihatkan sikap dan tindakan bahwa tamu adalah penting bagi hotel (Hartoyo,1993:47).

Pelayanan tamu-tamu hotel berawal dan upaya memberikan semaksimal mungkin pemenuhan dan segala apa yang diperiukan oleh tamu, walaupun tidak semua kebutuhan tamu dapat dipenuhi. Namun paling tidak kebutuhan dasar sebagaimana layaknya diperiukan oleh tamu dapat dilayani, dalam kondisi dan suasana (atmosfer) yang memberikan kepuasan (*satisfaction*) bagi tamu yang menginap di hotel. Pelayanan yang diberikan oleh suatu hotel diawali sejak tamu mendapatkan informasi tentang hotel, perjalanan menuju hotel. Tetapi hal ini berpengaruh terhadap baik buruknya pelayanan suatu hotel. Kemudian, pada saat tiba dan diterima sebagai tamu di hotel, dilanjutkan dengan pelayanan pada saat tinggal atau mempergunakan fasilitas dan menerima pelayanan di dalam hotel dan terakhir pada saat meninggalkan hotel.

Dalam pelayanan tamu hotel yang cukup panjang ini, harus dilakukan dengan persamaan dan kesatuan sikap maupun perilaku seluruh karyawan hotel, dan tingkat pimpinan sampai karyawan hotel tingkat bawah, sehingga tamu merasa disambut dan diharapkan kehadirannya oleh hotel. Kekecewaan yang disebabkan oleh salah satu karyawan hotel bisa dianggap jelek mutu pelayanan suatu hotel.



Dengan adanya pendidikan dan pelatihan bagi karyawan baik tingkat atas maupun tingkat bawah, diharapkan menjadi tenaga kerja atau sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan gambaran Prof. Emil Salim bahwa manusia yang berkualitas harus memenuhi 6 (enam) karakteristik yaitu, memiliki kemampuan berfikir maupun kemudahsentuhan hati nurani, kemampuan memiliki hasil dan proses berfikir sendiri disamping menilai hasil dan proses berfikir orang lain serta keberanian bertindak sesuai dengan apa yang dianggap benar dan perlu, kesediaan untuk menerima segala konsekuensi keputusan serta tindakan sendiri, memiliki cakrawala yang luas ke dunia internasional yang makin transparan diantara negara yang satu dengan negara yang lain, memiliki kemampuan untuk mengantisipasi terhadap perubahan di masa depan yang akan timbul, dalam mengambil keputusan tidak hanya berdasarkan pada satu sektor saja sebagai bahan pertimbangan tetapi harus melihat dan berbagai aspek dengan arif dan bijaksana. (peka, mandiri, tanggung jawab, intelektual, berorientasi ke masa depan, dan berfikir intrasektoral)(Emil Salim,1989:76).

Bila 6 (enam) karakteristik itu dimiliki oleh semua karyawan hotel, maka akan menjadikan manusia yang berkualitas dalam melayani tamu. Karena karyawan mempunyai kualitas dan kuantitas, maka karyawan itu akan mendapat penilaian dan pimpinan hotel. Penilaian atau yang dikenal dengan istilah *appraisal* adalah suatu sistem evaluasi bagi setiap karyawan yang dilakukan atas pelaksanaan kerja (*job performance*) selama kurun waktu

tertentu, biasanya setiap 6 bulan. Penilaian ini disebut dengan *job performance review*, secara terbuka dan seobyektif mungkin.

Tujuan dan *appraisal* ini selain sebagai salah satu pelaksanaan mekanisme fungsi kontrol, juga untuk memacu agar karyawan yang bersangkutan setelah melihat ukuran kemampuan dan *performance* dirinya dalam hotel tersebut, diharapkan berkeinginan dan berusaha untuk meningkatkannya. Dengan jalur penilaian ini hotel memotivasi karyawannya, juga memberikan imbalan antara lain kenaikan pangkat, kenaikan pendapatan, penghargaan bagi karyawan yang memperoleh penilaian baik.

Setiap hotel memiliki sistem dan komponen penilaian yang berbeda, tergantung dari *policy* yang diterapkannya. Namun secara umum dapat digambarkan beberapa komponen penilaian yang lazim dipergunakan atau dicantumkan untuk memberikan kadar penilaian dengan angka atau huruf yaitu *poor*, *bellow*, *average*, dan *outstanding*. Komponen penilaian yang dimaksud adalah :

1. Keberhasilan dan ketrampilan diri.
2. Penampilan diri.
3. Sopansantun
4. Kejujuran
5. Inisiatif.
6. Kerjasama.
7. Ketepatan waktu.
8. Disiplin.

9. Tanggungjawab.
10. Penguasaan bahasa Inggris.
11. Kemandirian.
12. Catalan kehadiran.

Penilaian karyawan *hotel* sangat erat kaitannya dengan promosi (peningkatan jabatan) karyawan hotel, atau dapat dikatakan sebagai dasar pertimbangan untuk mempromosikan seorang karyawan dan suatu jabatan ke jabatan yang lebih tinggi. Otomatis kesejahteraan karyawan lebih baik, sebelum diadakan pendidikan dan dalam meningkatkan kualitas.

(Sumber: Wawancara dengan Imping tanggal 07 April 2009)

#### **B. Upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas SDM karyawan di The Sunan Hotel Solo**

Secara garis besar dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu :

1. *On the job training*,

Pendidikan dengan system ini biasanya diikuti oleh karyawan operasional (*non managerial*) dengan sistematis, dan dilaksanakan langsung ditempat dimana dia bekerja dengan tujuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Cara-cara yang sering digunakan adalah sebagai berikut :

- a) Rotasi atau mutasi, yaitu karyawan dipindah tugaskan dari suatu departemen lain, missal dari *Food and Beverage department* dipindah ke. *accounting department*

- b) Magang, yaitu karyawan melaksanakan pelatihan pekerjaan ke bagian lain. Program ini biasanya disebut sebagai *Cross Training*.
- c) *Cross Exposure Training*, yaitu karyawan melaksanakan pelatihan pekerjaan di hotel lain.
- d) Penugasan sementara, yaitu karyawan diberikan tugas untuk sementara waktu di hotel lain.
- e) Pelatihan, yaitu karyawan diberikan pelatihan secara langsung (*face to face* antara *trainer* dan *trainee*) dilokasi pekerjaan untuk meningkatkan keterampilan. Program ini disebut sebagai Skills Training, misalnya karyawan yang menangani *restaurant* untuk menangani *Banquet Section*.
- f) Instruksi pekerjaan, yaitu karyawan diberikan tanggung jawab terhadap suatu pekerjaan hanya yang dapat ditangani oleh karyawan tersebut.

(Sumber: Wawancara dengan HRD Staff Imping tanggal 10 April 2009)

## 2. *Off the job training*,

Pendidikan dengan system ini, biasanya dilakukan oleh para manajer dengan sistematis untuk mencapai tujuan secara umum, dan dilaksanakan diluar lokasi pekerjaan. Pendidikan ini secara garis besar dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Simulasi, yaitu suatu pendidikan dimana antara pelatih (*trainer*) dan peserta (*trainee*) mengadakan diskusi atau sarasehan untuk membahas suatu topik permasalahan. Cara-cara yang sering digunakan adalah:

1) *Role Playing*, yaitu memberikan pelatihan kepada calon trainer tentang cara memberikan pelatihan dan pengembangan. Program ini biasa disebut dengan *Training Skills Workshop* atau *Train the Trainer*.

2) Metode studi kasus, dalam hal ini lebih mengarah ke pembicaraan suatu kasus dimana kejadian pembicaraan telah terjadi dan dievaluasi bersama, misalnya permasalahan *double issued*.

3) *Bussiness games*, yaitu pembahasan tentang apa yang telah tercapai dan yang belum tercapai, serta strategi untuk mencapai target yang belum tercapai tersebut.

b. Presentasi informasi, yaitu suatu metode pendidikan yang bersifat memberitahukan tentang informasi kepada peserta baik lewat pelatih maupun buku. Cara-cara yang sering digunakan adalah:

1) Belajar sendiri, dimana karyawan mendapat informasi dari buku-buku yang dibaca, misalnya *Pengantar ilmu pariwisata* (Oka Yoeti,dll).

2) *General Communication Meeting*, yaitu pertemuan yang membahas permasalahan antara karyawan dan manajemen dengan

titik fokus bagaimana agar pendapatan dan pelayanan yang telah dibuat tercapai dengan maksimal.

### 3. Penghargaan

Agar karyawan merasa dihargai kerja kerasnya maka The Sunan Hotel Solo mengadakan pemilihan karyawan teladan yang telah dilaksanakan pada setiap 3 bulan sekali. Tujuan dilaksanakan pemilihan karyawan teladan yaitu memacu produktivitas kinerja karyawan dan merupakan salah satu bentuk perusahaan kepada karyawannya agar karyawan merasa bahwa perusahaan juga milik bersama, bukan hanya milik *owner* saja. Kriteria yang menjadi acuan sebagai karyawan teladan adalah kedisiplinan (datang tepat waktu, mematuhi peraturan perusahaan), loyalitas (kesetiaan pada perusahaan), etos kerja (selalu bersemangat dalam bekerja), pelayanan pada konsumen (pelanggan merasa senang dan puas), inisiatif dan kreatif (mempunyai keinginan untuk berpikir kreatif). Bentuk penghargaan yang diberikan berupa finansial (uang) yang diberikan secara langsung dari *owner* kepada karyawan, dan juga *voucher* untuk menginap dihotel lain serta berupa finansial (uang) yang diberikan secara langsung dari general manager ke karyawan (Sumber:Wawancara dengan Banquet Manager Joko Nugroho tanggal 05 April 2009)

### **C. Kendala- kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas SDM *banquet section* di The Sunan Hotel Solo**

Walaupun dari pihak manajemen perusahaan sudah mengadakan program pelatihan dan pengembangan buka berarti tidak ada kendala yang bisa mengurangi hasil dari program pelatihan tersebut. Kendala- kendala tersebut antara lain:

1. *Schedule* / Jadwal kerja dan kegiatan yang terlalu padat sehingga kesulitan untuk mendapatkan waktu yang tepat untuk mengadakan program pelatihan tersebut.
2. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran karyawan tentang makna kerjasama, tanggung jawab, dan etos kerja dalam maksud untuk meningkatkan mutu *service* yang secara langsung berpengaruh terhadap kualitas hotel.
3. Materi pelatihan dan pendidikan seperti *Set-up* Ruangan, *Set-Up Table* yang monoton sehingga karyawan yang aktif menjadi bosan karena merasa telah mampu menguasai semua materi tersebut.
4. Kurang adanya kesadaran dalam diri karyawan untuk meningkatkan kepribadian yang secara langsung berpengaruh terhadap mutu *service*.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dengan tema upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia *banquet section* di The Sunan Hotel Solo, kiranya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Banquet Section* adalah bagian dari *food and beverage department* yang bertugas untuk menangani acara – acara khusus seperti pesta pernikahan, *table manner course*, seminar, symposium, konferensi, *meeting*, dan lain sebagainya. *Banquet section* mempunyai target pendapatan yang sudah ditentukan oleh *management*. Usaha yang dilakukan oleh *banquet section* untuk mencapai target penjualan itu antara lain dengan cara meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu dan dengan melakukan promosi – promosi



yang dibantu oleh *marketing department*. *Marketing department* juga berperan penting dalam membantu pencapaian target penjualan di *banquet section*. Dalam promosi misalnya, *marketing department* mempunyai andil yang cukup besar. Karena mempunyai tugas untuk memasarkan produk hotel salah satunya adalah produk *banquet section*. Dari itu maka hubungan antara *banquet section* dengan *marketing department* sangat erat.

2. Program pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) dalam bentuk *job training* yang diberikan oleh manajemen The Sunan Hotel Solo sayangnya tidak dilakukan secara kontinyu, hal ini dikarenakan minimnya antusiasme dari karyawan The Sunan Hotel Solo<sup>64</sup> diri dalam mengikuti program Diklat yang diberikan oleh pihak *Human Resources Department*. Padahal pemberian pendidikan dan pelatihan bagi karyawan sangat menunjang untuk peningkatan pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki karyawan hotel, sehingga mereka akan dapat memberikan pelayanan kepada tamu dengan sebaik-baiknya sehingga tamu akan merasa puas dan betah untuk tinggal di The Sunan Hotel Solo
3. Untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada tamu hotel memerlukan adanya kerja sama team (*teamwork*) sesama karyawan hotel baik dari tingkat bawah maupun dari pimpinan. Penting adanya persamaan pelayanan dan kesatuan sikap yang harus diberikan oleh seluruh karyawan hotel kepada tamu. Maka dari itulah penting adanya kekompakan dan keakraban antara karyawan hotel. Untuk menjalin keakraban antara

pimpinan dan bawahan The Sunan Hotel Solo mengadakan acara *outing* yaitu, acara pergi keluar bersama-sama ke daerah tujuan wisata (rekreasi bersama). Acara ini rutin dilakukan tiga bulan sekali dengan daerah tujuan wisata di Solo dan sekitarnya. Dengan adanya acara ini diharapkan akan terjalinnya hubungan baik antara karyawan bawahan dengan atasan, sehingga akan menimbulkan suasana (atmosfer) kerja yang kekeluargaan dan harmonis.

4. Untuk meningkatkan moral karyawan agar dapat berkembang lebih cepat atau lebih baik, The Sunan Hotel Solo mengadakan bimbingan rohani yang dilakukan rutin tiap bulannya. Acara ini bertujuan agar adanya keseimbangan rohani bagi karyawannya.
5. Peran nyata dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan pihak manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas SDM Banquet Section antara lain: Mengurangi ketidakhadiran maupun pemecatan karyawan, memperbaiki metode dan system kerja, meningkatkan tingkat penghasilan karyawan, mengurangi keluhan karyawan, meningkatkan keterampilan karyawan, meningkatkan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki karyawan serta memperbaiki moral karyawan yang pada akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu.
6. Walaupun upaya peningkatan SDM banquet section The Sunan Hotel Solo telah dilakukan bukan berarti tidak ada kendala, kendala-kendala yang dihadapi antara lain: jadwal kerja dan kegiatan yang terlalu padat sehingga

kesulitan dalam menentukan waktu yang tepat untuk melakukan program pelatihan, Karena materi pelatihan yang monoton sehingga karyawan yang aktif menjadi bosan, kurangnya adanya kesadaran dalam diri karyawan untuk meningkatkan kepribadian yang secara langsung berpengaruh terhadap mutu Service.

## B. Saran

Ada beberapa saran – saran yang berkaitan dengan laporan tugas akhir ini, yang diperlukan untuk pembenahan , pembinaan, dan peningkatan pada kualitas SDM *banquet section* di The Sunan Hotel Solo yaitu:

1. Mengadakan penyuluhan, pelatihan dan memberikan pengertian kepada seluruh *crew banquet section* tentang makna kerjasama (*team work*), tanggung jawab, dan makna bekerja dalam maksud untuk meningkatkan mutu *service*.
2. Peningkatan profesionalisme dan kematangan kerja para karyawan perlu diperhatikan lebih baik lagi yaitu mengenai sikap dan etos kerja dalam proses bekerja.
3. Untuk *schedule* / para *crew banquet section* khususnya untuk tenaga bantuan / *casual worker*, supaya lebih diperhatikan lagi , yaitu masalah *shift*. Karena hal ini akan berpengaruh langsung terhadap mutu *service*.

4. Berbagai kendala yang muncul dan menghambat kelancaran kerja agar segera diselesaikan guna memperlancar proses kerja seperti peralatan yang sudah tidak layak pakai seharusnya segera diganti .
5. Dalam melakukan pelatihan sebaiknya menggunakan metode maupun tehnik yang baru, sehingga para karyawan tidak merasa bosan.



