

Pengaruh Kelengkapan Fasilitas *Banquet* Terhadap Penyelenggaraan *Event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

The Effect of Completeness Banquet Facilities On Implementing Event in Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

Muhammad Dudha Risandi ^a

Lutfi handayani ^b

Samsul Arifin ^c

Ervin Erryawan ^d

Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia

ARTICLES INFORMATION

E B B A N K

Vol. 14, No.1, Juli 2024

Halaman : 69 – 78

© LP3M STIEBBANK

ISSN (online) : 2442 - 4439

ISSN (print) : 2087 - 1406

Keywords:

Hotel, *banquet*, fasilitas, *event*.

JEL classifications:

Contact Author :

^a Muhamad.Dudha@unmaha.ac.id

^b lutfi.handayani@unmaha.ac.id

^c Ervin@unmaha.ac.id

^d Samsul.arifin@unmaha.ac.id

ABSTRACT

This thesis entitles "The influence of banquet equipment on organizing events in Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. The aim is to find out the completeness of the existing facilities at the Banquet Hotel Crystal Lotus Yogyakarta Yogyakarta and to find out the effect of the completeness of the facilities on the event in Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. The research method used is a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The data analysis used by the author is the Spradley model data analysis.

The results obtained from this study, of the 8 indicators of the completeness of the facilities that the author has set, there are 6 responses that say they have an effect on the ongoing event, there are 6 responses that say they might affect the event for different reasons, and there are 4 responses that say no effect on the event taking place. The hotel must complete the lack of facilities in the Crystal Lotus Hotel meeting room, regulate the use of equipment, especially equipment used by banquets. Adding employees to the banquet section so that there is no shortage of banquet workers.

PENDAHULUAN

Hotel Crystal Lotus Yogyakarta merupakan salah satu sarana akomodasi yang masuk dalam kategori hotel bintang empat yang menyediakan produk akomodasi berupa kamar, makanan, minuman dan fasilitas-fasilitas pendukung lainnya serta pelayanan yang berkualitas bagi para tamu sehingga mampu bersaing dengan hotel lainnya. Selain memiliki sikap kerja profesional, Hotel Crystal Lotus Yogyakarta juga memiliki berbagai fasilitas yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan tamu serta memastikan pelayanan berjalan dengan lancar dan sempurna. Food and Beverage Service Departemen merupakan salah satu departemen pada sebuah hotel yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan melayani makanan serta minuman kepada para tamu secara profesional yang fokus pada kepuasan pelanggan. Selain itu Food & Beverage Service Departemen juga melayani tamu dalam hal penyelenggaraan kegiatan-kegiatan seperti rapat, seminar dan lain-lain yang ditangani oleh Banquet Section.

Banquet merupakan bagian penting yang memiliki aktivitas pelayanan makanan dan minum yang terdapat di restoran maupun bar di hotel. Kegiatan operasional *banquet* di suatu hotel mencakup semua

acara khusus dan biasanya dilakukan dalam ruangan khusus pula, misalnya *wedding* atau pernikahan, *meeting* dan lain-lain. Supaya pesta tersebut terselenggara dengan baik maka seluruh petugas *banquet* harus mengetahui dengan pasti semua hal yang di perlukan pada pesta tersebut, misalnya *meeting room* yang akan di pakai untuk pesta itu harus disiapkan dengan baik serta tata letak dan bentuk meja yang akan dipakai terlebih dahulu dibicarakan dengan tamu yang akan menyelenggarakan pesta.

Hotel Crystal Lotus merupakan hotel berbintang di Yogyakarta. Sebagai salah hotel terkemuka di Yogyakarta, agar tidak kalah saing dengan hotel lain, maka Hotel Crystal Lotus perlu memberikan kualitas kinerja yang terbaik dan memuaskan kepada tamu. Khususnya dalam operasional *section banquet* Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, selain dituntut untuk berkerja secara professional tentu juga harus didukung dengan berbagai fasilitas yang lengkap demi kelancaran kerja *banquet*. Pentingnya fasilitas yang ada di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta untuk menghindari terjadinya kendala di saat terselenggaranya *event* di *meeting room* dan hal-hal yang tidak di inginkan, menjadi landasan peneliti memilih judul penelitian “Pengaruh Kelengkapan Fasilitas *Banquet* Terhadap Penyelenggaraan *Event* Di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta”.

STUDI PUSTAKA

Hotel

Pengertian hotel menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Departemen *food and beverage*

Menurut Komar (2014) *food and beverage department* merupakan departemen yang memegang peran penting dalam suatu hotel, sekalipun demikian departemen ini tidak bisa berdiri sendiri karna sangat tergantung pada departemen lainnya, seperti departemen *housekeeping*, *engineering*, *accounting*, *front office*, dan sebagainya.

Banquet

Banquet adalah salah satu bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan atau minuman, tapi mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan keinginan yang mempunyai acara (Heru Riyadi, 2015:180).

Fasilitas

Sulastiyono (2011: 98) mendefinisikan fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Sulastiyono (2011: 11) menyatakan bahwa indikator fasilitas dalam perusahaan hotel berupa:

- (1) kamar tidur dengan segala perlengkapannya,
- (2) restoran dengan pendukungnya,
- (3) fasilitas tambahan (fasilitas olahraga atau hiburan),
- (4) *ballroom* untuk acara tertentu,
- (5) tempat parkir, dan
- (6) sarana pendukung lainnya.

Event

Menurut Any Noor (2013: 8), *event* merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia, baik secara individu atau kelompok yang terikat secara adat, budaya, tradisi, dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif kualitatif, dengan objek penelitian kepada karyawan pada banquet section di Food and Beverage Service Departemen Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. Dengan data berupa primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik wawancara. Analisis data menggunakan model analisis Spradley, dengan membagi kedalam 4 tahapan analisis data dalam penelitian, yaitu *Domain Analysis*, *Taxonomic Analysis*, *Componential Analysis*, and *Discovering Cultural Theme*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap penyelenggaraan event di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

Hasil analisis data dari kedelapan indikator yang digunakan untuk mengukur pengaruh penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, berikut akan dideskripsikan satu per satu dibawah ini:

1. Sumber Daya Manusia

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator Sumber daya Manusia berpengaruh terhadap penyelenggaraan event di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta seperti yang ditunjukkan oleh data pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Pengaruh Indikator Sumber Daya Manusia penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

No.	Uraian Indikator	Ya		Tidak	
		N1	N2	N1	N2
1	Sumber Daya Manusia	✓	✓		

Sumber: Analisis Peneliti (2022)

Tabel diatas menunjukkan bahwa indikator Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, dimana responden N1 dan N2 menyatakan bahwa sumber daya manusia pada *banquet section* berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event*, terutama di saat ramainya *event* yang berlangsung di *banquet section* mengakibatkan harus menggunakan tenaga tambahan mulai dari *staff* resto yang ikut membantu pada *section banquet* dan tambahan *casual on call*, seperti yang yang tersirat pada kutipan dibawah ini.

“Sebenarnya kita kekurangan sumber daya manusia apa lagi di saat event sedang ramai, sering kewalahan menghadapi event yang ada terutama ketika event rame.” (N1, 1, 2022).

Selain itu, responden 2 juga mengatakan kurangnya sumber daya manusia mengakibatkan keterlambatan dalam pelayanan pada saat *event* berlangsung seperti di saat EO membutuhkan tambahan *mic* dan bantuan lainnya *staff* yang *menghandle* tidak ada ditempat dan tidak kelihatan disaat *event* yang berlangsung. Dapat dinyatakan sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap penyelenggaran *event*, maka harus ada penambahan *staff* pada *banquet section* atau dengan *daily wolker*. Berikut kutipan kedua narasumber yang menunjukkan pernyataan tersebut dapat di lihat pada kutipan di bawah ini.

“Dilihat dari kelengkapan cukup mas, tapi tadi saya ada kendala juga mas ketika mic nya kurang dan sempat bingung juga minta bantuan di karenakan staf yang menjaga meeting room tidak ada di tempat jadi tadi ada delay sedikit ketika meeting nya berlangsung mas.” (N2, 1, 2022).

2. Kamar

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator kamar berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, seperti yang ditunjukkan pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Pegaruh Indikator Kamar dalam penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

No.	Uraian Indikator	Ya		Tidak	
		N1	N2	N1	N2
2	Kamar	✓			✓

Sumber: Analisis Peneliti (2022)

Tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kamar mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di *meeting room* Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, seperti yang ditunjukkan oleh hasil penilaian responden 1 yang mengatakan berpengaruh dan responden 2 mengatakan tidak berpengaruh. Hasil wawancara menunjukkan bahwa hal tersebut disebabkan kamar mungkin berpengaruh terhadap *event*, dikarnakan ada beberapa *event* yang berlangsung di *meeting room*, peserta atau tamu yang mengikuti *event* akan menginap di hotel dan ada juga beberapa *event* yang termasuk dengan kamar seperti *wedding*, *event* bisnis, dan tamu dari luar kota yang mengadakan *event* di Yogyakarta. Pernyataan tersebut diketahui dari kutipan di bawah ini.

Kamar mungkin berpengaruh terhadap event, terutama seperti event wedding yang termasuk dengan kamar, dan ada beberapa event berhari-hari yang kemungkinan peserta menginap di sini” (N1, 2, 2022).

Sedangkan menurut responden kedua, kamar tidak berpengaruh terhadap penyelenggaran *event*, dikarnaakan narasumber yang di wawancara hanya mengadakan *fullday event* dan tidak menginap di hotel.

3. Restoran dan Bar

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator Restoran dan Bar tidak berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, seperti yang ditunjukkan pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Pagaruh Indikator Restoran dan Bar dalam penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

No.	Uraian Indikator	Ya		Tidak	
		N1	N2	N1	N2
3	Restoran dan Bar		✓	✓	

Sumber: Analisis Peneliti (2022)

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa indikator restoran dan bar mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di *meeting room* Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, dimana responden 1 menilai bahwa indikator tersebut berpengaruh dan responden 2 mengatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan hasil wawancara, responden pertama mengatakan bahwa keberadaan restoran dan bar tidak berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta dikarenakan pada *banquet section* juga menghadirkan makanan prasmanan dan minuman yang di butuhkan ketika penyelenggaraan *event* di *meeting room* dan ada beberapa *event* yang meminta di *set up buffet* di dalam ruangan maupun di luar ruangan, seperti dalam kutipan dibawah ini.

“Menurut saya mungkin berpengaruh mas terutama di bar mas, tadi malahan teman saya nunggu di bar mas dan karaokean menurut saya sangat menghibur mas apa lagi kayak kami mas yang mengadakan *event* bisa sampai malam mungkin butuh hiburan juga mas, hehehe”. (N2, 3, 2022).

Sedangkan menurut narasumber kedua restoran dan bar sangat berpengaruh terhadap berlangsungnya *event* di karenakan ada beberapa peserta yang datang sebelum *event* di mulai mereka memilih untuk duduk santai di bar selagi menunggu peserta lainnya dan ada juga beberapa peserta memesan minuman di bar.

4. Fasilitas Tambahan (Fasilitas Olahraga atau Hiburan)

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator fasilitas tambahan (fasilitas olahraga atau hiburan) mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, seperti yang ditunjukkan pada tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Pagaruh Indikator fasilitas tambahan (fasilitas olahraga atau hiburan) dalam penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

No.	Uraian Indikator	Ya		Tidak	
		N1	N2	N1	N2
4	Fasilitas tambahan (fasilitas olahraga atau hiburan)	✓	✓		

Sumber: Analisis Peneliti (2022)

Tabel di atas menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas tambahan (Fasilitas olahraga dan hiburan) mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari dua responden, masing-masing 1 responden menyatakan berpengaruh dan 1 responden menyatakan tidak berpengaruh.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa responden 1 menyatakan bahwa fasilitas olahraga dan hiburan berpengaruh, di karenakan ada beberapa *event* yang diadakan selama 2 sampai 4 hari dan ada juga sampai satu minggu maka peserta *event* akan menginap dan menikmati fasilitas yang ada di hotel sampai *event* mereka berakhir, seperti yang tersirat pada kutipan dibawah ini.

“Fasilitas olahraga dan hiburan berpengaruh terhadap event, terutama di saat event yang di adakan lebih dari satu hari maka peserta dapat menikmati fasilitas yang ada di hotel ini” (N1, 4, 2022).

Sedangkan responden 2 mengatakan bahwa fasilitas olah raga dan hiburan mungkin berpengaruh, di karenakan narasumber yang di wawancara hanya mengadakan *fullday event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta.

5. Meeting Room

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator *Meeting Room* mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, seperti yang ditunjukkan pada tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Pegaaruh Indikator Meeting Room dalam penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

No.	Uraian Indikator	Ya		Tidak	
		N1	N2	N1	N2
5	<i>Meeting room</i>			✓	✓

Sumber: Analisis Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa faktor *Meeting Room* tidak berpengaruh terhadap penyelenggaraan event di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. Hal ini deketahui bahwa, berdasarkan hasil wawancara responden 1 dan 2, yang menyatakan *meeting room* yang ada di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta tidak berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event*, dikarenakan Hotel Crystal Lotus Yogyakarta memiliki 7 *meeting room* dengan kapasitas yang berbeda-beda dan juga ada beberapa *meeting room* yang mempunyai sekat-sekat yang bisa di jadikan satu ruangan yang kapasitas nya hampir sama dengan Grand Ballroom dan juga ada *meeting room* yang hanya berkapasitas maksimal 20 orang. Berikut kutipan narasumber yang dapat di lihat pada kutipan di bawah.

“*Meeting room yang ada di hotel ini sangat banyak ya mas, sehingga jadi bingung mau pilih yang mana, tadi awal nya mau memakai lotus 1 mas, tapi saya rasa kurang cukup makanya memakai Ballroom mas.*” (N2, 5, 2022).

6. Perlengkapan Peralatan

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator Perlengkapan Peralatan berpengaruh terhadap penyelenggaraan *Event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, seperti yang ditunjukkan pada tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Pegaaruh Indikator Perlengkapan Peralatan dalam penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

No.	Uraian Indikator	Ya		Tidak	
		N1	N2	N1	N2
6	Perlengkapan peralatan	✓	✓		

Sumber: Analisis Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa pengaruh faktor perlengkapan peralatan berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. Hal ini diketahui bahwa, berdasarkan hasil wawancara kedua responden menjawab indikator perlengkapan peralatan berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event*, dikarenakan kurangnya beberapa perlengkapan maka pihak hotel seharusnya menyediakan peralatan yang lebih lengkap terutama pada *Banquet Section*, kekurangan kelengkapan peralatan yang ada di *Banquet Section* seperti kurangnya *linen*, kursi, meja, *chinaware*, *cutlery* dan beberapa perlengkapan lainnya maka pihak hotel akan melakukan peminjaman ke hotel lain atau menyewa kepada pihak vendor.

Menurut narasumber kedua kurangnya kelengkapan seperti *proyektor* dan *mic*. Kurangnya perlengkapan peralatan dan persiapan penyelenggaraan *event* yang akan berlangsung. Maka dapat dikatakan dari wawancara kedua narasumber perlengkapan peralatan yang ada di *banquet* masih kurang dan perlu untuk mempersiapkan dan pengecekan barang yang akan di perlukan agar *event* yang akan berlangsung berjalan dengan lancar. Berikut kutipan narasumber yang dapat di lihat pada kutipan di bawah ini.

“Ada beberapa kekurangan kelengkapan peralatan yang ada di Banquet Section seperti kurangnya linen, kursi, meja, chinaware, cutlery dan beberapa perlengkapan lainnya” (N1, 6, 2022).

7. Tempat Parkir

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator Tempat Parkir mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan *Event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, seperti yang ditunjukkan pada tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7. Pagaruh Indikator Tempat Parkir dalam penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

No.	Uraian Indikator	Ya		Tidak	
		N1	N2	N1	N2
7	Tempat parkir	✓			✓

Sumber: Analisis Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa tempat parkir berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil wawancara pada kedua narasumber, dimana narasumber pertama menyatakan tempat parkir berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di *meeting room*, dikarenakan saat banyak *event* di *meeting room* hotel, maka dapat di perkirakan hotel akan ramai di kunjungi peserta yang mengikuti *event* yang berlangsung dan penyediaan tempat parkir yang ada di hotel penuh, maka tempat parkir akan dipindahkan dibelakang hotel yaitu menggunakan area jalan raya atau dengan menggunakan area kosong di sekitar hotel. Sedangkan menurut narasumber kedua tempat parkir yang ada di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta tidak berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* apabila di kontrol dengan baik. Berikut kutipan narasumber yang dapat di lihat pada kutipan di bawah ini.

“Terkadang tempat parkirnya tidak memungkinkan untuk menampung banyak kendaraan, maka dari itu parkiran akan di arah kan ke tepi jalan raya atau menggunakan area kosong sekitar hotel” (N1, 7, 2022)

8. Sarana Pendukung Lainnya.

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator Sarana Pendukung Lainnya mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan *Event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, seperti yang ditunjukkan pada tabel 7 dibawah ini.

Tabel 8. Pegaaruh Indikator Sarana Pendukung Lainnya dalam penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta

No.	Uraian Indikator	Ya		Tidak	
		N1	N2	N1	N2
8	Sarana pendukung lainnya.	✓			✓

Sumber: Analisis Peneliti (2022)

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa pengaruh faktor sarana pendukung lainnya berupa lokasi hotel mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. Hal ini diketahui bahwa, berdasarkan hasil wawancara kedua responden menjawab indikator sarana pendukung lainnya mungkin berpengaruh.

Berdasarkan data wawancara di atas diketahui bahwa responden N1 dan N2 menyatakan bahwa pada sarana pendukung lainnya berupa lokasi hotel mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan *event* di *meeting room* Hotel Crystal Lotus Yogyakarta. Sarana pendukung lainnya berupa lokasi Hotel Crystal Lotus Yogyakarta yang terletak sekitar 10 menit dari pusat kota Yogyakarta, sekitar 1 jam dari Bandara Yogyakarta *International Airport* dan akses yang sangat mudah ke pariwisata Yogyakarta spot, kuliner, kawasan pendidikan & kawasan bisnis Kota Budaya Yogyakarta.

“Dengan lokasi yang strategis, maka lokasi hotel mungkin berpengaruh terhadap event yang berlangsung di sini” (N1, 8, 2022)

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menghasilkan beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Dari 8 indikator fasilitas kelengkapan yang telah penulis tetapkan meliputi sumber daya manusia, kamar, restoran dan bar, fasilitas tambahan (fasilitas olahraga atau hiburan), *meeting room*, perlengkapan peralatan, tempat parkir, dan sarana pendukung lainnya. Ada beberapa pendapat yang mengatakan berpengaruh, mungkin berpengaruh, dan tidak berpengaruh.
2. Indikator fasilitas kelengkapan yang menyatakan berpengaruh yaitu indikator sumber daya manusia, fasilitas tambahan, perlengkapan peralatan, dan tempat parkir. Dengan 6 tanggapan dari kedua narasumber yang telah di wawancarai.
3. Indikator fasilitas kelengkapan yang menyatakan mungkin berpengaruh yaitu pada indikator kamar, restoran dan bar, fasilitas tambahan, tempat parkir, dan sarana pendukung. Dengan 6 tanggapan dan alasan yang berbeda-beda.

4. Adapun untuk indikator yang menyatakan tidak berpengaruh yaitu pada indikator kamar, restoran dan bar, dan meeting room. Dengan 4 tanggapan dari kedua narasumber.

Saran

Beberapa saran berdasarkan hasil penelitian ini antara lain :

1. Pihak Hotel Crystal Lotus Yogyakarta harus segera mengatasi kekurangan fasilitas yang ada di *banquet* tersebut, bertujuan untuk mengantisipasi berlangsungnya *event-event* besar yang diadakan di hotel sehingga penyelenggaraan *event* di *meeting room* dapat berjalan dengan lancar, tamu merasa puas dengan pelayanan dan hotel dapat mencapai target yang telah ditentukan.
2. Manajemen hotel harus melakukan pembagian peralatan seperti *Linen, Chinawares, Silverware, Glassware, Holloware* dan lain sebagainya untuk setiap divisi *Food and Beverage Service* seperti divisi *banquet section, Restaurant, Bar* maupun *Room Service*. Atau dengan cara penyewaan beberapa peralatan ke hotel lain hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya kekacauan dalam penggunaan peralatan disaat hotel sedang ramai.
3. Pihak hotel perlu menambah karyawan dengan merekrut beberapa karyawan baru atau dengan cara memanggil *casual oncall / freelancer* yang memiliki keahlian di bidang perhotelan terutama *banquet*, untuk menambah kekurangan SDM pada *banquet*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Aneke, W., Wijanarko, S., & Walansendouw, A. (2022). Efektivitas Food Product Dalam Memenuhi Kebutuhan Tamu di Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal Hospitaliti, 1*(01).
- Ardjuno Wiwoho. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangg
- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun purwosari. *Magistra, 29*(99).
- Awaeh, A. S. (2019). *Pengaruh komunikasi food and beverage service dan kichen terhadap pelayanan di sentesa Peninsula Hotel Manado* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado).
- Ichtiarto, P., Sunyot, S., & Widdyatatik, E. (2011). Tinjauan Tentang Peranan Banquet Service Terhadap Kepuasan Tamu Dalam Penyelenggaraan Event di Hotel The Susan Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia, 6*(2), 32-49.
- Ihsani putri, Yasmin. (2019). *Proses penerimaan tamu grup oleh petugas kantor depan Hotel Santika Bandung*.
- Kartikasari, I. R. (2022). *Stategi pengembangan siklus menu dan pelayanan coffee break di Novotel Bogor Golf Resort and Convention Center*.
- Komar, Richard. 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Kusuma, R. W., & Suwitho, S. (2015). Pengaruh Kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 4*(12).
- Marsum, W.A. 1996. *Banquet table manner dan napkin folding*. Yogyakarta: Andi
- Mei Fitriyani, L. (2021). *Proses Penanganan Taking Order Oleh Waiter/Waitress di Ruby Resto Royal Hotel and Lounge Jember* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).
- Rumekso. 2004. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel Bandung*: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tufa, N. (2018). Pentingnya Pengembangan SDM. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2).
- Wahyuningsih, S. (2018). Penerapan Standard Operating Procedure Pelayanan Waiter Dan Waitress Di Sarkies Restaurant Hotel Majapahit Surabaya.
- Wijaya, P. A. E. Fasilitas dan pelayanan banquet pada food and beverage department di Royal Hotel and Lounge Jember.