

**PROSEDUR FOOD AND BEVERAGES PRODUCT DALAM MELAYANI
EVENT WEDDING DI HERMES PALACE HOTEL ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
yang Diperlukan untuk Memperoleh Ijazah
Ahli Madya Pariwisata

Oleh :

**EVA FAUZIAH
1806010005**



**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
LUENG BATA-BANDA ACEH**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

**PROSEDUR FOOD AND BEVERAGES PRODUCT DALAM MELAYANI
EVENT WEDDING DI HERMES PALACE HOTEL ACEH**

Banda Aceh, 13 Agustus 2021
Pembimbing,



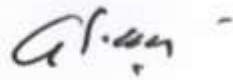
Faisal., S.E.,M.Par

Telah Dipertahankan Didepan Team Penguji Karya Tulis Akhir
Program Studi D3 Perhotelan Dan Telah
Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan Guna Memperoleh
Gelara Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal, 13 Agustus 2021

Panitia Penguji

Penanggung Jawab : Dr. H, Aliamin, S.U, M.Si, Ak, CA


(.....)

Ketua Faisal., S.E.,M.Par


(.....)

Penguji - I : Riska Nanda, S.Pd, M.Sc


(.....)

Penguji - II : Yusliana, S.E, M.Si

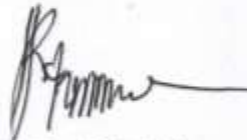

(.....)

PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR

Judul : Prosedur Food And Beverages Product Dalam Melayani
Event Wedding Di Hermes Palace Hotel Aceh.
Nama Mahasiswa : Eva Fauziah
NPM : 1806010005
Fakultas : Vokasi
Program Studi : D III Perhotelan

Banda Aceh, 13 Agustus 2021

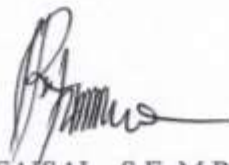
Diajukan Oleh,
Pembimbing



FAISAL., S.E., M.Par
NIK. 197806 0 201404 1 001

Diketahui/Disahkan Oleh,

Ketua Program Studi D-III Perhotelan



FAISAL., S.E., M.Par
NIK. 197806 0 201404 1 001

Fakultas Vokasi Universitas
Muhammadiyah Aceh Dekan



Dr. H. ALJAMIN, S.E., M.Si, Ak.CA
NIK. 19590217 199101 1 001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : EVA FAUZIAH

Nim : 1806010005

Program Studi : D-III

Institusi : PERHOTELAN

Menyatakan bahwa Karya Tulis Akhir (KTA) ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan atau tiruan dari Karya Tulis Ilmiah orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di perguruan tinggi manapun baik sebagian maupun keseluruhan.

Banda Aceh, 11 Agustus 2021
Yang menyatakan,



EVA FAUZIAH
NIM. 1806010005

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir yang berjudul **“Prosedur Food And Beverages Product Dalam Melayani Event Wedding Di Hermes Palace Hotel Aceh”**. Sholawat beriring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam berilmu pengetahuan yang kita rasakan seperti saat ini.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk Menyelesaikan studi di jurusan D-III Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh. Dalam penyusunan Karya Tulis Akhir ini, Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak pada penyusunan Karya Tulis Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Faisal., S.E.,M.Par, sebagai pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan Karya Tulis Akhir ini, selain itu penulis turut menyampaikan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT, atas segala nikmat, rahmat dan karunia yang tiada hentinya.
2. Ayahanda tercinta Rusli Ts dan Ibunda Nurhayani yang telah membesarkan dan mendidik penulis, serta keluarga yang telah membantu moral, material, dan do’a mereka untuk mewujudkan cita-cita penulis.
3. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak.CA selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Bapak Faisal, S.E., M.Par selaku Kepala Prodi D-3 Pariwisata, Prodi Perhotelan.

5. Ibu Marlina, S.Pd.,M.Pd selaku pembimbing akademik saya.
6. Bapak Faisal, S.E., M.Par selaku pembimbing dalam penulisan Karya Tulis Akhir ini.
7. Semua Dosen pengajar yang telah mengajari saya ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat.
8. Yunita Alafani dan Azhari, S.H. yang telah banyak memberikan saya semangat hingga saya dapat menyelesaikan penulisan ini.
9. Abang Sugeng Rahmanto yang telah menemani saya melakukan penelitian ini.
10. Teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan penulis baik secara moril maupun materil. Seluruh teman-teman Fakultas Vokasi yang seangkatan, kakak-kakak dan adik-adik yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberikan masukan serta saran bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan guna untuk penyempurnaan. Akhir kata dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati dengan satu harapan semoga Karya Tulis Akhir ini bermanfaat bagi kita semua dan semoga segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin ya Rabbal „Alamiin.

Banda Aceh, 11 Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

Hotel Hermes Palace Banda Aceh yang terletak di kota Banda Aceh yang memiliki dan menyediakan berbagai macam fasilitas beserta pelayanannya. salah satunya adalah pelayanan *food and beverage product* (makanan dan minuman). *food and beverage product* ini bertugas mengolah dan membuat berbagai macam menu yang berperan penting dalam setiap melayani berbagai macam *event*. pelayan ini disediakan untuk individu, *group* atau *event* besar sekalipun seperti *event wedding*. Dengan *event* tersebut banquet bisa menghasilkan pendapatan yang sangat besar untuk hotel maka dari itu peranan *food and beverage product* sangat penting. dalam penelitian yang di lakukan melalui penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi di hotel ini untuk bertujuan mengetahui tugas dan tanggung jawab *food and beverage product* dalam melayani *event wedding* tapi dalam penelitian ini di temukan permasalahan yang akan di bahas oleh penulis seperti tugas dan *Prosedur food And beverage product* dalam pelayanan *event* ini karena untuk melayani *event* ini diperlukan persiapan dan pembagian tugas yang perlu di siapkan dengan baik untuk menjamin lancarnya *event* tersebut.

Kata kunci: *Hotel, Food and Beverage Product, Wedding*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR TANDA TANGAN PANITIA PENGUJI	ii
LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Landasan Teori.....	4
F. Metode Penelitian.....	5
G. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Hotel	9
B. Marketing Department	10
C. Pengertian Food and Beverage Departement	12
D. Tugas dan tanggung jawab food and beverage product	13
E. Event Wedding.....	14
BAB III. PROSEDUR FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM MELAYANI EVENT WEDDING DI HERMES PALACE BANDA ACEH.....	17
A. Gambaran Umum Hermes Palace Hotel Banda Aceh.....	17
B. Persiapan Tugas dan Tanggung Jawab dari setiap <i>section</i>	23
C. Hambatan food and beverage product dalam melayani penyelenggaraan <i>event wedding</i> di Hermes Palace Hotel	31
BAB IV. PENUTUP	33
A. Kesimpulan	33
B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	36
BIODATA PENULIS.....	38

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Hotel merupakan organisasi yang kompleks dengan beberapa bagian yang mungkin tidak terlihat oleh masyarakat biasa pada umumnya. Untuk bisa beroperasi secara efektif dan efisien, para karyawan harus berjalan dengan sangat cepat dan terampil. Tiap karyawan dan departemen harus menyadari dan bekerja untuk mencapai seluruh tujuan perusahaan. *Teamwork* merupakan kunci bagi operasi yang andal. Hal ini memerlukan kerja sama antar karyawan dengan departemen dan saling membantu dengan karyawan dan departemen lainnya dalam hotel. Antara Sales Marketing dan Food and beverage Product sebagai berikut penjelasannya. *Sales and Marketing* adalah bagian yang bertugas melaksanakan pemasaran produk hotel, termasuk didalamnya promosi dan penjualan produk hotel. *Food and Beverage* adalah pusat penghasilan utama atau kedua sebagian besar adalah bagian makanan dan minuman, tergantung dari jumlah dan ukuran pengolahan makanan dan minuman.

Hotel tidak hanya sekedar sebagai tempat menginap sebagaimana Suwithi (2013:22), “Hotel tidak hanya sekedar sebagai tempat menginap bagi tamu tetapi, juga memiliki fungsi lain seperti: tempat pertemuan ini tentunya

rekan-rekan penting, tempat seminar, konferensi, promosi bisnis, dan lainnya. tentunya memerlukan sarana dan prasarana yang lengkap sebagai fasilitas penunjang keberhasilan acara tersebut”. Prosedur merupakan suatu proses, langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen di dalam perusahaan. Menurut Mulyadi (2008: 5) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang.

Event Wedding adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pernikahan berusaha memberikan pelayanan kepada konsumennya dengan cara menyediakan segala macam keperluan yang dibutuhkan oleh calon pengantin maupun keluarganya agar memudahkan calon pengantin dalam melaksanakan hari pernikahan mereka. Maka peluang bagus yang dimiliki Hotel Hermes Palace mengenai acara resepsi pernikahan (*wedding event*) sehingga hotel ini berprinsip untuk mengutamakan pelayanan yang menjanjikan kepuasan terhadap calon pasangan pengantin mengenai acara resepsi pernikahannya dikarenakan Hotel Hermes Palace menilai event wedding merupakan salah satu event besar yang menghasilkan pendapatan besar dan menjadi citra baik buruknya pelayanan dari hotel Hermes Palace dalam melayani acara resepsi pernikahan dari mulai fasilitas dan pelayanan yang akan berpengaruh kepada calon pasangan pengantin yang lainnya. Dan untuk mewujudkan prinsip di atas tentunya ada pihak utama yang bertanggung jawab dalam menangani event ini salah satunya adalah department

makanan dan minuman (food and beverage) yang bertanggung jawab penuh untuk semua makanan yang dibutuhkan untuk acara resepsi pernikahan tentunya di sesuaikan pernikahan dari pasangan pengantin.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka terdapat 3 rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini dalam bentuk pertanyaan Antara lain :

1. Bagaimana prosedur food and beverage dalam melayani event wedding di Hermes Palace Hotel Banda Aceh?
2. Apa saja hambatan food and beverage product dalam melayani penyelenggaraan *event wedding* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah yang telah dirumuskan maka penelitian ini dibuat dengan tujuan :

1. Mengetahui prosedur food and beverage dalam melayani event wedding di Hermes Palace Hotel Banda Aceh.
2. Mengentahui hambatan food and beverage product dalam melayani penyelenggaraan event wedding di Hermes Palace Hotel Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan di dalam melayani *event wedding* di Hotel.
- b. Untuk bahan perbandingan dalam penelitian lain yang akan memperdalam kajian tentang *tugas dan tanggung jawab* dalam kaitannya dengan kinerja terhadap kepuasan tamu dalam *event wedding*.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan masukan kepada pihak manajemen di suatu Hotel Hermes Palace Banda Aceh dalam *event wedding*.
- b. Sebagai bahan informasi mengingat betapa pentingnya tugas dan tanggung jawab food and beverage dalam peranan terhadap melayani *event wedding* yang berpengaruh terhadap pendapatan hotel.

E. Landasan Teori

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk kepada orang orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (perjanjian membeli barang yang disertai dengan perundingan perundingan sebelumnya).

Food and Beverage Product (kitchen) menurut teori sulastiyono bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman, tetapi di balik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk. (2011:63-186)

Event Menurut Iqbal (2009), *Event* adalah suatu kegiatan yang di selenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia baik secara individu atau kelompok yang terkait secara adat, budaya, tradisi dan agama yang di selenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang di selenggarakan pada waktu tertentu.

F. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Suryabrata deskriptif kualitatif dengan menginterpretasikan objek sesuai isi. Penelitian ini mendeskripsikan apa yang menjadi masalah, kemudian menganalisis dan menafsirkan data yang ada.

1. Definisi Operasional Variable - Variable Penelitian

- a. Prosedur adalah tahap-tahap proses dalam menjalankan suatu rangkaian kegiatan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan.

- b. Event adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal hal penting sepanjang hidup manusia baik secara individu atau kelompok yang terkait secara adat, budaya, tradisi dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu.
- c. Wedding menurut UU Perkawinan NO. 1 Tahun 1974, perkawinan adalah suatu ikatan lahir batin antara seorang pria da seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan untuk membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan ketentuan yang Maha Esa.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Hermes Palace Hotel yang berlokasi di Jl. T. Panglima Nyak Makam, Lambhuk, Kec. Ulee Kareng, Kota Banda Aceh dibagian Food and beverage product.

3. Subject Penelitian

Subject penelitian ini adalah Sales Marketing, Supervisor, dan Cook (1) yang ada di Hermes Palace Hotel serta tamu yang menginap dihotel tersebut.

4. Jenis Data

- i. Data Sekunder (*library Research*) yaitu data yang sudah tersedia oleh pihak lain sehingga tidak perlu lagi dikumpulkan secara langsung dari sumbernya oleh peneliti. Sumber-sumber data sekunder antara lain seperti buku-buku, majalah khusus, jurnal dan sebagainya.
- ii. Data primer (*file research*) yaitu data yang diperoleh melalui penelitian langsung di lapangan.

Pengambilan dengan menggunakan teknik ini cukup baik karena sesuai dengan pertimbangan peneliti sehingga dapat mewakili populasi sampel.

Sampel yang di ambil dari responden terdiri dari :

- a. Sales Marketing Section : 1 orang
- b. Kitchen Section : 2 orang
- c. Tamu : 1 orang

Informan sebagai berikut :

- a. Sales Marketing
- b. Supervisor Food and Beverage
- c. Cook (1)

5. Metode Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab antara dua pihak yaitu pewawancara dan narasumber untuk memperoleh data.

b. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data langsung dari lapangan. Data yang diobservasi dapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, keseluruhan interaksi antar manusia.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pemahaman serta penyajian Karya Tulis Akhir ini, maka diberikan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN Bab ini mengemukakan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan Karya Tugas Akhir.

BAB II KAJIAN PUSTAKA Bab ini berisi mengenai pembahasan yang mendukung permasalahan yang diungkapkan. Tinjauan pustaka yang berfungsi untuk mengarahkan dan mendukung materi yang digunakan dalam Karya Tulis Akhir ini.

BAB III METODELOGI PENELITIAN Bab ini berisi penjelasan atau gambaran umum dan uraian tentang pengumpulan data yang di peroleh, menganalisis data. dan dijelaskan mengenai hasil Karya Tulis Akhir ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN Bab ini berisi kesimpulan dari tugas akhir yang telah dibuat dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA Bab ini berisi mengenai daftar pustaka yang digunakan dalam penulisan tugas akhir.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Hotel

Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, menyediakan penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Hotel harus dikelola secara profesional agar tamu yang menginap dapat merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan didalam menerima pelayanan selama berada di hotel.

Menurut SK Menteri Perhubungan No. 241/II/1970, hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya di dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat *comfrot* dan bertujuan komersial dalam jasa tersebut.

Menurut Charles E. Stedman dan Michael L. Kasanova dalam buku *Managing Front Office Operation* dari AHMA (American Hotel and Motel Associations) hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu, atau orang yang tinggal untuk sementara waktu. Pengertian hotel menurut SK Meparpostel No : KM34/103/MPPT tahun 1987 adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa – jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam keputusan pemerintah.

Menurut Webster Hotel (2021:113-134) adalah suatu bangunan atau suatu lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum sertapelayanan lainnya untuk umum.

B. Marketing Department

Meskipun beberapa hotel tidak semua memiliki bagian pemasaran yang formal, setiap perusahaan minimal memiliki beberapa elemen penting yang terdapat dalam Department Pemasaran. tujuan utama dalam Department Pemasaran adalah membuat para tamu agar tertarik untuk kembali ke hotel

C. De Win Caffman telah menulis sebuah buku tentang proses pemasaran “Apakah semua dapat dilakukan dengan masuk akal untuk mencapai hasil secara metodik dan ilmiah dan siapakah sumber sumber bisnis terbaik, apa yang mereka inginkan dan butuhkan, apa yang pesaing lakukan, apa yang dapat kamu lakukan lebih baik daripada pesaingmu dan rencanakan bagaimana persisnya, untuk mendapatkan hasil maksimal dalam pengelolaan dari sumber sumber tersebut?”

Biasanya dalam pemasaran, hotel sering menggunakan brosur, papan reklamae, dan media massa untuk menarik perhatian tamu. Rencana pemasaran dan anggaran yang selalu dikembangkan dalam sebuah pengelolaan yang canggih tiap tahunnya, harus disesuaikan dengan zaman dan selalu dimonitor dalam jangka waktu tertentu.

Ukuran dalam penjualan dari Department Pemasaran disebuah hotel bisa bervariasi, biasanya manajer menggunakan sedikit waktunya dalam menangani para staff yang berkisar antara 5 sampai 10 orang. Dalam suatu pengelolaan yang

besar, mungkin kita akan menjumpai seseorang berhubungan dengan instansi, seorang eksekutif keuangan, petugas pelayanan konvensi, dan beberapa asisten dan petugas bagian tata usaha. Direktur penjualan atau wakilnya dalam penjualan dan pemasaran mengarahkan, membantu dan mengevaluasi tiap tiap profesi dalam kinerjanya. Melakukan koordinasi kesemua bagian lain dalam hotel sangatlah penting untuk melancarkan fungsi dalam bagian penjualan dan pemasaran.

Uraian Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Turut mengusahakan pencapaian keuntungan perusahaan sebesar besarnya
2. Mencari dan menetapkan target market perusahaan
3. Mengikuti perkembangan pasar baik adanya perubahan keadaan pasar, penurunan maupun peningkatan daya saing pemasaran hotel pesaing
4. Mengendalikan jalannya operasional bagiannya
5. Bertanggung jawab dalam mengordinir fungsi fungsi yang berlainan dalam usaha penjualan produk perusahaan
6. Menyelenggarakan hubungan yang baik terhadap langganan, instansi, maupun *market segment* lainnya
7. Menyusun program dan anggaran pembiayaan pemasaran
8. Bertanggung jawab atas penyusunan *marketing plan*
9. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan promosi baik dalam maupun ke luar hotel
10. Bertanggung jawab atas administrasi bagiannya

11. Bertanggung jawab atas pembuatan laporan bulanan atau tahunan sesuai dengan keperluan yang telah ditetapkan
12. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan publikasi atas advertensi dalam rangka pemasaran perusahaan
13. Bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi *public relation*
14. Bertanggung jawab atas kampanye perusahaan lewat *direct mail* maupun penawaran tarif kepada tamu ataupun calon tamu (Richard komar, 2014)

C. Pengertian Food and Beverage Departement

Food and Beverage Departemen adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (production), pelayanan (service) makanan dan minuman dari hotel, juga tamu – tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel, seperti pesta pernikahan (wedding party), rapat – rapat dinas (convention), dan pesanan makanan keluar (outside catering). Menurut teori Sulastiyono (2011 : 63 – 186) bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan – kegiatan yang sangat komplek. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan product makanan dan minuman, merencanakan kegiatan – kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel melakukan pembelian bahan – bahan

makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta perhitungan produk.

Departemen ini di pimpin oleh executive chef, departemen ini di artikan sebagai tempat dimana terjadinya proses pengolahan bahan – bahan makanan menjadi makanan jadi maupun makanan setengah jadi dengan menggunakan alat – alat yang tersedia.

Seksi kitchen

Menurut Sulastiyono (2008) kitchen dibagi menjadi beberapa bagian di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Garden manger / cold kitchen, dapur dingin yang mengolah makanan dingin atau makanan pembuka seperti salad, sandwich, canape.
2. Butcher, dapur dingin yang mengolah, memotong jenis poultry, fish, dan beef.
3. Pastries, dapur yang membuat macam-macam kue (manis) untuk makan penutup, seperti cake, puding, dan sebagainya.
4. Bakery, dapur yang membuat macam-macam roti
5. Main kitchen dapur yang membuat atau menyajikan macam-macam main course.

D. Tugas dan tanggung jawab food and beverage product

1. Event Menurut Iqbal (2009), *Event* adalah suatu kegiatan yang di selenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia baik secara individu atau kelompok yang terkait secara adat,

budaya, tradisi dan agama yang di selenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang di selenggarakan pada waktu tertentu.

Wedding berasal dari bahasa inggris yang bermakna pernikahan dan pernikahan juga mempunyai pengertian yang luas menurut para ahli adalah sebagai berikut.

- a. Menurut Prof. DR. R. Wirjono Prodjodikoro, perkawinan atau pernikahan adalah hidup bersama antara seorang perempuan yang memenuhi syarat-syarat termasuk dalam peraturan hukum perkawinan.
- b. Menurut UU Perkawinan NO. 1 Tahun 1974, perkawinan adalah suatu ikatan lahir batin antara seorang pria da seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan untuk membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan ketentuan yang Maha Esa.
- c. Menurut Prof. MR. Paul Scholten, Perkawinan adalah hubungan hukum antara seorang pria dan seorang wanita untuk hidup bersama dengan kekal yang diakui oleh negara dan agama.

E. Event Wedding

Menurut (Noor, 2017) mengemukakan bahwa *Event* didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk acara-acara penting di hidup manusia yang terikat adat, budaya, agama dan tradisi untuk tujuan tertentu serta melibatkan masyarakat sekitar dan diselenggarakan pada waktu tertentu.

Menurut (Hafidz, 2017) *Event* adalah peristiwa (terencana) dan bukan kejadian (tiba-tiba). Menurut Renald Kasali dalam (Hafidz, 2017), *Event Organizer* adalah bisnis yang menerapkan konsep manajemen secara konsisten dan berkesinambungan dunia *entertainment* sedalam-dalamnya.

Menurut Ruslan dalam (Suhendra, Fernando Is, 2015) *Event* merupakan suatu kejadian penting baik terjadi secara lokal, nasional maupun Internasional

Wedding(perkawinan, pernikahan) adalah sebuah ikatan lahir dan batin antara seorang laki-laki dan perempuan untuk hidup bersama dan membentuk sebuah keluarga. Menurut Undang-undang No. 1 Tahun 1974 "Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami dan istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa" (Sumber: Wantjik, 1976)

Pernikahan adalah salah satu momen penting dalam hidup manusia. Manusia mengalami perubahan tingkat-tingkat hidup individual selama hidupnya yang disebut daur hidup, yaitu masa anak-anak, remaja, nikah, masa tua, dan mati (Sumber: Koentjaraningrat, 1977 : 89). Ikatan pernikahan merupakan sesuatu yang dianggap sakral atau suci sehingga terkadang pernikahan diartikan juga sebuah perayaan cinta di mana dalam peristiwa tersebut terjadi pengukuhan hubungan antara dua insan baik secara agama maupun hukum. Menikah juga bukan hanya menyatukan dua pribadi saja, tetapi juga dua keluarga, sehingga dengan mengadakan pesta pernikahan dianggap sebagai ungkapan rasa syukur, kebahagiaan dan kebanggaan tersendiri. Pada masa kini telah terjadi penurunan nilai-nilai pernikahan. Terbukti di beberapa negara seperti Belanda, ada hukum yang melegalkan pernikahan sejenis. Tidak hanya itu, tinggal bersama atau living together tengah menjadi trend di masyarakat luar sana. Di Indonesia lebih dikenal dengan istilah “kumpul kebo”. Fenomena masyarakat seperti ini yang dapat mempengaruhi nilai-

nilai sakral dari pernikahan. Pernikahan tidak lagi dianggap sebagai sesuatu yang harus dijaga dan dipertahankan, hanya sekedar pengesahan terhadap hukum bukan secara norma dan etika yang berlaku di masyarakat.

Berdasarkan pengertian diatas dapat penulis simpulkan Event Wedding adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk acara-acara sebuah ikatan lahir dan batin antara seorang laki-laki dan perempuan untuk hidup bersama dan membentuk sebuah keluarga, yang terikat sesuai dengan adat, budaya, agama dan tradisi untuk tujuan tertentu serta melibatkan masyarakat sekitar dan diselenggarakan pada waktu tertentu.

BAB III HASIL PENELITIAN

(PROSEDUR FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM MELAYANI EVENT WEDDING DI HERMES PALACE HOTEL)

A. Gambaran Umum Hermes Palace Hotel Banda Aceh

Hermes Palace Hotel Banda Aceh pertama kali diresmikan pada tahun 2006 dengan nama *Swiss-Belhotel* Band Aceh. Hotel bintang 5 ini memiliki 163 jumlah kamar dengan beberapa tipe kamar pilihan dan berbagai fasilitas-fasilitas lainnya. Harga setiap kamar yang ditawarkan oleh hotel Hermes Palace berkisar antara Rp 798.000 hingga Rp 6.824.272 per malamnya. Bahasa yang digunakan di hotel ini adalah bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Beberapa tempat lokasi yang dapat dijangkau oleh hotel ini antara lain Masjid Raya Baiturrahman, Hermes Palace Mall serta Museum Tsunami Aceh. Jarak tempuh menuju bandar udara Sultan Iskandar Muda sekitar 9,2 km sedangkan jarak menuju bandar udara Maimun Saleh sekitar 35,4 km.

Hotel Hermes Palace Banda Aceh telah resmi menjadi Hotel Bintang 5. Kenaikan bintang ini ditetapkan pada 23 Mei 2017 oleh Lembaga Sertifikasi Usaha MTM - Megah Tritunggal Mulia. Sebelumnya, selama dua hari 22-23 Mei 2017, dipimpin langsung Dr Bambang Hermanto sebagai CEO MTM dan dibantu Drs Latief Darmawan dari Surabaya, lembaga ini melakukan audit terhadap sistem dan seluruh fasilitas hotel yang berdiri 11 tahun lalu itu. Audit meliputi pemeriksaan dokumen kelengkapan hotel, kelayakan fasilitas tamu mulai dari kamar, restoran, *lounge*, kolam renang dan fasilitas lainnya.

1. *Room Types :*

- *Deluxe Room* : 133 rooms
- *Junior Suite* : 20 rooms
- *Executive Suite* : 8 rooms
- *Presidential Suite* : 2 rooms

2. *Published Room Rate*

Sesuai harga yang diterapkan di website resmi Hermes Palace Hotel

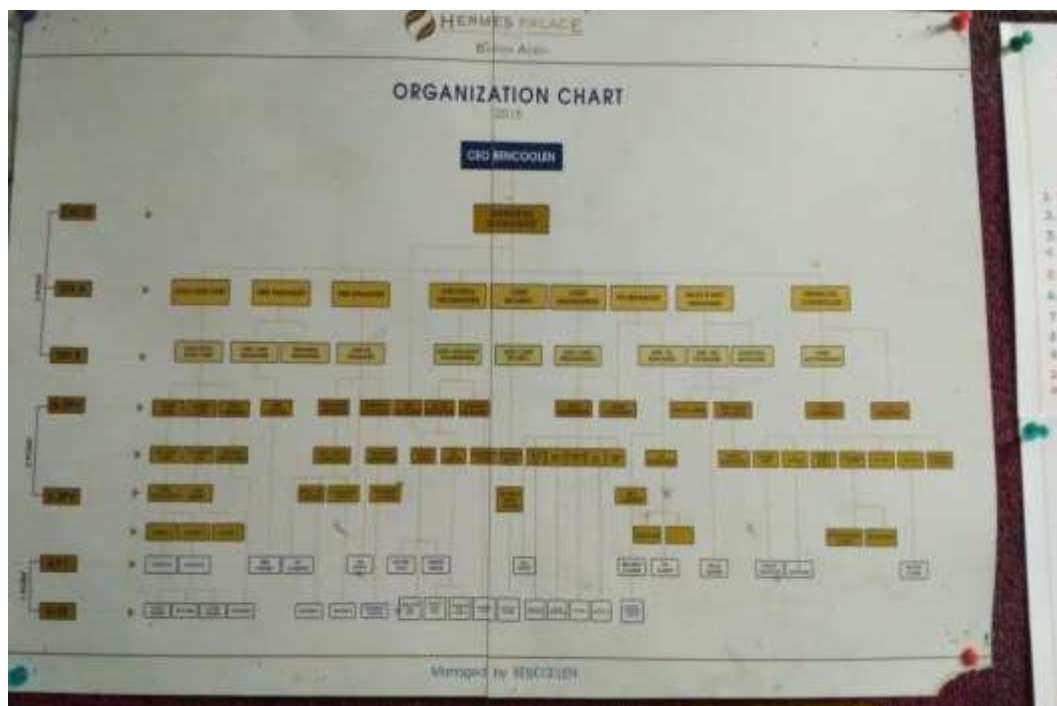
Banda Aceh, pada priode bulan April 2022

- *Deluxe Room Rp. 1.795.640 nett*
- *Grand Deluxe Rp. 2.131.360 nett*
- *Junior Suite Rp. 2.747.360 nett*
- *Executive Suite Rp. 3.656.296 nett*
- *President Suite Rp. 6.824.272 nett*

3. *Fasilitas-fasilitas yang ada di Hermes Palace Hotel :*

- *Business Centre With Internet Broadband*
- *Wi-Fi Interned Access At Lobby Area And Restaurant*
- *Concierge*
- *Breakfast*
- *24-Hour Receptionist*
- *Bar*
- *Parking Area*
- *Elevator (Lift)*
- *Laundry And Dry Cleaning*

- 24-Hour Room Service
- Baby Sitting Service (On Request)
- Banquet Facilities
- Lobby Lounge
- Restaurant
- Praying Room
- 24-Hour Security System
- Swimming Pool
- Gym or Fitness Center
- Spa
- Karaoke
- Ballroom



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Hermes Palace Hotel Banda Aceh

4. Departemen Yang Ada Di Hotel

1). Front Office Department

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu (Rahmat receptiont. Wawancara 23 juni 2020). Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak check in.

Adapun bagian-bagian di *Front Office Departement* adalah sebagai berikut :

- a. Reservation*
- b. Reception*
- c. Telephone Operator*
- d. Front Office Cashier*
- e. Uniform Service/Concierge*
- f. Information section*
- g. Guest Relation Officer*

2). Food and Beverage Department

Food and Beverage department adalah departemen bertanggung jawab untuk menangani hal- hal yang berkaitan dengan mengolah menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *restaurant. Food & Beverage Department* dibagi beberapa bagian diantara lain :

a. Food & Beverage Product

Food & Beverage Product adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

b. Food & Beverage Service

Food & Beverage Service adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *Food & Beverage Service* dibagi menjadi dua bagian lagi yaitu:

- 1) *Food Service*
- 2) *Beverage Service.*
- 3) *Housekeeping Department*

Housekeeping department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain :

- a. *Floor Section*
- b. *Public Area Section*
- c. *Linen/uniform Section* d. *Laundry section*
- e. *Gardener section*
- f. *Recreation / swimming pool section*

4). *Accounting Department*

Accounting departement adalah departemen hotel yang memiliki bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.

5) HRD (*Human Resources Department*)

HRD adalah singkatan dari *Human Resources Department*. Dalam ilmu terapannya, HRD biasa disebut sebagai “Personalia” atau “Kepegawaian”. HRD dalam manajemen juga biasa disebut dengan “*Human Capital*” atau “*Human Resources Management*”. Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab di dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, yaitu dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.

6). *Engineering Department*

Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

7). *Sales And Marketing Department*

Sales And Marketing departement adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu- tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

8). *Security Department*

Security Department adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap. Selain itu *security* juga harus

memeriksa para karyawan hotel *body checking* baik itu saat masuk kerja maupun saat pulang bekerja. Adanya *security* akan membuat tamu merasa aman dalam menginap di hotel.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama observasi di Hermes Palace Hotel tugas dan Tanggung jawab dari setiap section yang ada di organisasi food and beverage product diuntut untuk bertanggung jawab dalam melayani event wedding biasanya semua client (calon pengantin).

Persiapan Tugas dan Tanggung Jawab dari setiap section. Untuk melayani event wedding sendiri tidak semua section yang ada dalam organisasi food and beverage product diuntut untuk bertanggung jawab melayani event tersebut, hanya beberapa section tertentu yang diuntut bertanggung jawab dalam melayani event tersebut, dalam setiap event wedding biasanya semua client (calon pengantin) mempunyai konsep tersendiri yang di inginkan oleh calon pengantin mulai dari jenis set up dan menu makanan seperti western food, chinese food dan tradisional food (indonesia) tapi di Hermes Palace sendiri yang lebih sering di pesan dalam event wedding ini adalah chinese food maka dari itu penulis akan mengambil contoh persiapan dan tugas food and beverage product dalam melayani event wedding dengan menu makanan yang di pesan adalah chinese food, diantaranya section

B. Persiapan Tugas dan Tanggung Jawab dari setiap section.

Untuk melayani *event wedding* sendiri tidak semua *section* yang ada dalam organisasi *food and beverage product* diuntut untuk bertanggung jawab

melayani *event* tersebut, hanya beberapa *section* tertentu yang di tuntut bertanggung jawab dalam melayani *event* tersebut, dalam setiap *event wedding* biasanya semua *client* (calon pengantin) mempunyai konsep tersendiri yang di inginkan oleh calon pengantin mulai dari jenis *set up* dan menu makanan seperti *western food, chinesse food dan tradisional food* (indonesia) tapi di crowne plaza sendiri yang lebih sering di pesan dalam *event wedding* ini adalah *chinesse food* maka dari itu penulis akan mengambil contoh persiapan dan tugas *food and beverage product* dalam melayani *event wedding* dengan menu makanan yang di pesan adalah *chinesse food*, diantaranya *section-section* yang mempunyai persiapan dan bertanggung jawab dalam melayani *event wedding* adalah sebagai berikut :

section yang mempunyai persiapan dan bertanggung jawab dalam melayani *event wedding* adalah sebagai berikut :

1. Banquet section

Banquet section adalah salah satu section yang terdapat dalam organisasi *food and beverage product* di Hermes Palace Hotel yang bertanggung jawab untuk operasional product dalam melayani setiap event, salah satunya adalah *event wedding* mulaidari pemilihan menu makanan (*maincourse*) tentunya sesuai permintaan dari *client* (calon pengantin) sampai selesainya acara resepsi merupakan tanggung jawab banquet section, untuk persiapannya sendiri untuk banquet section adalah sebagai berikut :

- a. Mengikuti technical meeting dengan semua pihak yang bersangkutan dalam even tersebut seperti klient (calon pengantin), wedding organizer, security, sales marketing, food and beverage service, dan team food and beverage product dan hasil meeting tersebut di urutkan dalam sebuah BEO (banquet event order)
- b. Menyusun menu yang sudah di sepakati pada saat technical meeting dan untuk contoh menu yang sudah di sepakati adalah chinesse food, maka langkah dalam penyusunan menu tradisional food (Indonesia) biasanya adalah sebagai berikut :
 1. Vegetable soup
 2. Steamed rice
 3. Indonesian fried noodle
 4. Sapo tofu
 5. Ikan Balado
 6. Ayam Batokok
 7. Daging Lada Hitam
- c. Order semua bahan yang di perlukan untuk pengolahan menu ke bagian admin kitchen yang nantinya akan di proses order ke bagian purchasing.
- d. Melakukan persiapan pertama dalam pengolahan bahan makanan untuk membuat menu seperti pemotongan sayur untuk sapo tofu yang berbahan dasar carrot, cauli plower, brocoli, chinesse cabbage dan pembuatan bumbu-bumbu dan saus-saus yang di perlukan dalam pengolahan bahan untuk membuat menu tersebut.

1. Pastry section

Pastry section di hotel adalah salah satu section yang berada di dalam organisasi food and beverage product di Hermes Palace Banda Aceh tugasnya adalah membuat dan menyediakan aneka macam dessert dari mulai cake sampai puding, untuk melayani event wedding sendiri pastry section mempunyai menu dessert khusus yang ditawarkan kepada klien (calon pengantin) untuk event tersebut berbeda dengan event harian yang lainnya seperti fruit tart dan cream bun. Seperti

2. Butcher section

Butcher section adalah salah satu section dari beberapa section yang berada dalam organisasi food and beverage product di Hermes Palace Hotel tugas utamanya adalah menyiapkan berbagai macam daging, ikan, ayam, tentunya di siapkan dengan berbagai macam potongan yang di sesuaikan dengan menu. Begitupun pada saat melayani event wedding butcher section mempunyai tanggung jawab besar terhadap ketersediaan daging, ayam, dan ikan dengan jenis potongan yang di sesuaikan dengan menu yang akan di buat sesuai permintaan client. Untuk persiapannya sendiri dalam melayani event ini butcher section bias di mulai dari :

- a. Melihat menu dan jumlah pax yang terdapat dalam BEO (banquet event order) dan untuk contoh menu yang di ada dalam BEO adalah Tradisional food (Ayam batokok, Daging Lada Hitam, Ikan Balado).

- b. Order semua bahan yang di perlukan untuk membuat menu yang sudah di sepakati oleh calon pengantin yang terdapat dalam BEO (banquet event order) untuk order barang bagian butcher masih sama dengan banquet section yaitu order ke bagian admin kitchen yang akan di rekap dan di proses ke bagian purchasing.
- c. Mulai melakukan pemotongan bahan seperti daging beef black papper dengan jenis potongan slice, ayam untuk ayam kungpao dengan jenis potongan Tradisional yaitu 1:20 (1 ekor ayam di potong menjadi 20 potong, ikan untuk Ikan Balado yang di potong dengan jenis slice, dalam pemotongan semua bahan untuk melayani event wedding ini tentu tidak memiliki potongan yang sama karena setiap menu memiliki standar ukuran potongannya contohnya seperti menu Tradisional food seperti ayam batokok biasa dalam 1 ekor ayam di buat menjadi 20 potong, chienne dan western food , seperti roasted chicken dalam 1 ekor ayam biasa di potong menjadi 12 potong, sedangkan untuk potongan dan ikan untuk chienne food hampir sama yaitu di slice terkecuali untuk indonesian food daging memiliki jenis potongan yang bermacam-macam contohnya seperti rendang, semur, di potong dalam jenis cube, sedangkan untuk gepuk di potong slice namun dengan tingkat ketebalan yang lebih tebal di banding slice untuk chienne food.

- d. Menimbang semua bahan yang sudah di potong dengan jenis-jenis potongan yang sesuai dengan menu yang terdapat dalam BEO (banquet event order) yang di sesuaikan dengan jumlah poyang di pesan atau di minta oleh calon pengantin dalam porsi penimbangan di ada ketentuanya yaitu 1 porsi dalam 1 menu di hitung 60gram bahan.

3. Pastry section Pastry section

Pastry section Pastry section adalah salah satu section yang berada di dalam organisasi food and beverage product di Hermes Palace Hotel tugas utamanya adalah membuat dan menyediakan aneka macam dissert dari mulai cake sampai puding, untuk melayani event wedding sendiri pastry section biasanya mempunyai menu dissert khusus yang di tawarkan kepada klient (calon pengantin) untuk event tersebut berbeda dengan event harian yang lainya seperti fruit tarlet dan creambrule. Dalam persiapannya sendiri untuk pastry section dalam melayani event ini hampir sama dengan section-section yang sebelumnya yaitu banquet section dan batcher section yaitu adalah sebagai berikut :

1. Melihat menu dan jumlah pax yang terdapat dalam BEO (banquet event order) dengan menu contoh yang terdapat pada beberapa adalah tradisional food, maka dissert untuk tradisional food biasanya pasrty section memberikan dissert sebagai berikut :

- Aneka macam puding

- Cake
- Fruit tarlet
- Order semua bahan yang di perlukan untuk membuat menu yang di pesan oleh calon pengantin ke bagian admin kitchen yang akan di ke bagian purchasing.
- Mengolah semua bahan untuk membuat menu tersebut seperti membuat puding, cake dan fruit tarlet untuk fruit tarlet sendiri dulu Hermes Palacee mengolah dan membuat sendiri.

Plating menu yang sudah jadi dengan plating standar Hermes Palace Hotel sebelum di sajikan pada saat resepsi.

2. Cold kitchen section Cold kitchen section adalah salah satu section yang berada dalam organisasi food and beverage product di Hermes Palace Hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk membuat dan menyediakan berbagai macam aneka hidangan appetizer (makanan pembuka) mulai dari salad bar, aneka macam rujak, dan sliced fruit (buah yang sudah di potong). Sama halnya dengan pastry section untuk cold kitchen section sendiri dalam melayani event wedding ini mereka mempunyai menu menu appetizer yang khusus di sediakan pada saat melayani event wedding saja seperti rujak pengantin dan menu-menu appetizer lainnya. Dalam persiapannya sendiri untuk melayani event wedding ini cold kitchen section masih sama seperti section-section yang sebelumnya yaitu di mulai dari :

1. Melihat menu dan jumlah pax yang terdapat pada BEO (banquet event order) dan untuk contoh menu yang di sepakati adalah tradisional food maka cold kitchen section memberikan appetizer seperti sebagai berikut
 - a. Rujak pengantin
 - b. Salad bar with dressing (saus untuk salad)
 - c. Thai beef salad
 - d. Chicken chasiu salad
 - e. Sliced fruit
2. Order semua bahan yang di perlukan untuk membuat menu tersebut ke bagian admin kitchen yang akan di proses ke bagian purchasing.
3. Mulai mengolah semua bahan yang sudah di order untuk membuat menu tersebut seperti slice paprika untuk thai salad, chicken chasiu salad dan aneka lettuce untuk salad bar. untuk dressing sendiri cold kitchen section di Hermes Palace biasa membuat stock yang banyak karena kelebihan dressing ini karena merupakan appetizer atau biasadi disajikan dengan suhu dingin maka bisa di simpan dalam chiller sehingga dapat bertahan cukup lama di banding hot kitchen (maincourse).
4. Membuat sliced fruit untuk jenis buah yang biasa di sajikan dalam melayani event ini adalah buah semangka, melon, pepaya dan nanas.
5. Melakukan plating untuk semua bahan yang sudah di olah sehingga sehingga menghasilkan sajian yang menarik.

Prosedur food and beverage product dalam melayani event wedding yang ada di Hermes Palace ialah yang pertama bagian Departemen Sales Marketing,

tugas seorang sales marketing biasanya didalam hotel adalah mempromosikan event yang ada di Hermes Palace. Dan client biasanya datang ke Hotel Hermes untuk bernegosiasi dengan sales marketing. Di Hermes Palace ini hanya menjual gedung dan makanan untuk acara event wedding selebihnya client (Calon pengantin) juga menggunakan usaha wedding organizer dari luar Hotel tersebut. Sebelum terjadinya event tersebut biasanya pihak penyelenggara event dihotel mengadakan pilihan paket yang akan dipilih oleh client (calon penganatin) sebagai berikut :

a. SAPPHIRE DREAM :

Dengan harga Rp. 90.000.000 NETT untuk 500 orang dan sudah inglup kamar 1 atau 2 kamar.

b. EMERALD DREAM Rp. 175.000,000 NETT untuk 1000 orang sudah inglup kamar 1 atau 2 kamar.

Dari dua pilihan tersebut biasanya pihak hotel memberikan tes food untuk 6 orang dari pihak inti keluarga pengantin. Dan sales marketing biasanya sudah membuat kesepakatan harga dan deal untuk event yang akan diadakan di Hermes Palace Hotel. Dan menu yang sudah dipilhkan oleh client akan di evaluasi oleh sales marketing dan juga dengan kitchen product yang melayani event wedding.

C. Hambatan food and beverage product dalam melayani penyelenggaraan event wedding di Hermes Palace Hotel

i. Last Minute dalam stock makanan untuk di buffet

Setiap section yang menjaga buffet makanan harus per 1 jam

konfirmasi ke section kitchen untuk tidak ada ketelatan di menit

terakhir stock makanan. biasanya ini sering terjadi ketika event wedding karena kurangnya komunikasi antara section buffet dan section kitchen. pengalaman seperti ini seharusnya bisa ditindak lanjuti oleh pihak hotel dalam kekurangan stock makanan yang hampir habis dimenit terakhir agar para tamu undangan tidak kecewa dan klient juga tidak dirugikan dalam hal ini.

- ii. Tamu yang melebihi kapasitas undangan yang sudah disediakan sebelumnya

Tamu undangan yang sering kali melebihi kapasitas undangan biasanya mereka tidak tahu bahwa stock makanan yang dipesan per pax hanya untuk tamu undangan yang sudah di pesan, dan akhirnya bagian section kitchen harus menambah jumlah makanan dalam waktu tidak sampe 30 menit untuk tamunya. Section marketing akan melakukan charge tambahan kepada klient (calon pegantin) biasanya ini tidak termasuk dalam pesanan yang disepakati pada awal kesepakatan event wedding.

- iii. Keterlambatan menyediakan makanan dalam buffet

Didalam hal ini biasanya kekurangan bagian section yang melakukan penjaga makanan dan pengantar makanan pada saat makanan habis di buffet dan tidak ada komunikasi untuk kehabisan makanan. Dan pada saat event wedding berlangsung biasa semua bagian section melakukan tugasnya masing-masing.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu Persiapan Tugas dan Tanggung Jawab dari setiap section Untuk melayani event wedding sendiri tidak semua section yang ada dalam organisasi food and beverage product diuntut untuk bertanggung jawab melayani event tersebut, hanya beberapa section tertentu yang diuntut bertanggung jawab dalam melayani event tersebut, Hermes Palace sendiri yang lebih sering di pesan dalam event wedding ini adalah chinese food maka dari itu penulis akan mengambil contoh persiapan dan tugas food and beverage product dalam melayani event wedding dengan menu makanan yang di pesan adalah chinese food, diantaranya section, Setiap section yang menjaga buffet makanan harus per 1 jam konfirmasi ke section kitchen untuk tidak ada ketelatan di menit terakhir stock makanan. biasanya ini sering terjadi ketika event wedding karena kurangnya komunikasi antara section buffet dan section kitchen.

Keterlambatan menyediakan makanan dalam buffet Didalam hal ini biasanya kekurangn bagian section yang melakukan penjaga makanan dan pengantar makanan pada saat makanan habis di buffet dan tidak ada komunikasi untuk kehabisan makanan. Dan pada saat event wedding berlangsung biasa semua bagian section melakukan tugasnya masing-masing.

B. Saran

Adapun saran yang bisa penulis jabarkan adalah :

1. Pihak hotel seharusnya bertindak lebih cepat sebelum kekurangan stock makanan yang hampir habis dimenit terakhir agar para tamu undangan tidak kecewa dan klient juga tidak dirugikan dalam hal ini.
2. Pihak hotel sebaiknya melakukan kesepakatan pada charge tambahan kepada klient di awal kesepakatan event wedding.
3. Komunikasi penjaga makanan dan pengantar makanan pada saat makanan habis harus lebih aktif dan efektif pada saat event wedding berlangsung

DAFTAR PUSTAKA

- Goodman, Raymond J. 2002. Food and Beverage Cost Control. Yogyakarta
- Bagyono. (2008) Pariwisata dan Perhotelan Bandung: Alfabeta.
- Komar. (2006). Hotel Management. Grasindo.
- Richard, K. (2014). Hotel Management. Jakarta: PT Grasindo.
- Sulastiyono.(2011).Management Penyelenggaraan Hotel.Bandung:Alfabeta
- Syuhri, Saifuddin. "MANAJEMEN INDUSTRI HALAL PADA HOTEL SYARIAH." *Media Nusantara* 2.2 (2021): 113-134.

LAMPIRAN DOKUMENTASI





RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Eva Fauziah
2. Tempat/Tanggal Lahir : Langsa, 26-09-2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : NKRI
6. Status : Belum Menikah
7. Alamat : Lr pusara, Dusun Sentral, Gp. Sidorejo
8. Pekerjaan : cashier Mahasiswa
9. Nama Orang Tua,
 - a. Nama Ayah : Rusli Ts
 - b. Pekerjaan : Wiraswasta
 - c. Nama Ibu : Syawaliyah
 - d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - e. Agama : Islam
 - f. Alamat : Lr pusara, Dusun Sentral, Gp Sidorejo
10. Riwayat Pendidikan.
 - a. SD Negeri Sidorejo tamat
 - b. SMP NEGERI 9 Langsa Tamat Tahun 2015
 - c. SMK NEGERI 3 Langsa Tamat Tahun 2018
 - d. Mahasiswa Jurusan Perhotelan Fakultas vokasi 2018

Banda Aceh, Juni 2023
Penulis,

EVA FAUZIAH
NIM. 1806010005