

**PENGARUH KELENGKAPAN PERALATAN CHINAWARE
TERHADAP KINERJA BANQUET SERVICE HOTEL HERMES
PALACE MEDAN**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian dari Syarat-syarat

Yang diperlukan untuk memperoleh

Gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh:

EKA ERNITA PUTRI
1906010001



**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
2023**

LEMBARAN PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk diajukan kepada panitia ujian karya tulis akhir

Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Aceh

Dari Pengajaran Unit Microperoleh

Ucok Alif Mulya Parawansa

Judul:

“PENGARUH KELENGKAPAN PERALATAN CHINAWARE
TERHADAP KINERJA BANQUET SERVICE HOTEL HERMES
PALACE MEDAN”

Pengantar Jawab: Dr. H. Adnan, S.P., M.Si., MCA

Koran: Ichsan Akmal Mazas, B.A (Hons), M.M

Banda Aceh, 10 Februari 2023

Pengantar I: Rizka Nurdi, S.Pd., M.Pd. Pembimbing

Pengantar II: La Thana Yana, S.Pd., M.Pd.

Ichsan Akmal Mazas, B.A (Hons), M.M
NIDN. 1311059002

LEMBARAN TANDA TANGAN

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir

Program Studi D3 Perhotelan

Telah Di Terima Untuk Memenuhi Sebagian

Dari Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Ahli Madya Parawisata

Pada Tanggal 10 Februari 2023

Panitia Penguji:

Penanggung jawab : Dr. H. Aliamin, S.E, M.Si.Ak,CA


(.....)


Ketua : Ichsan Akmal Mazas, B.A (Hons)., M.M


(.....)

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


(.....)

Penguji II : Ira Dama Yanti, ST, MT


(.....)

PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR

Judul : Pengaruh Kelengkapan Peralatan Chinaware Terhadap
Kinerja Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan

Nama Mahasiswa : Eka Ernita Putri

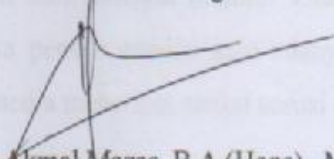
NPM : 1906010001

Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 10 Februari 2023


Diketahui Oleh

Pembimbing


Ichsan Akmal Mazas, B.A (Hons), M.M
NIDN. 1311059002

Diketahui/Disahkan Oleh:

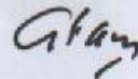
Program Studi DIII Perhotelan
Ketua



Riska Nanda S.Pd., M.Sc
NIDN. 1325079401



Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan



Dr. H. Aliamin, S.E, M.Si, AK, CA
NIK. 19590217199101001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

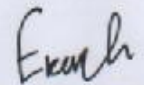
PENGARUH KELENGKAPAN PERALATAN CHINAWARE TERHADAP KINERJA BANQUET SERVICE HOTEL HERMES PALACE MEDAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar akhir madya pada Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Vokasi, Universitas Muhammadiyah Aceh adalah benar merupakan hasil karya Penulis sendiri. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan akhir ini, telah penulis cantumkan sumbernya jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah

Apabila dikemudian hari ternyata ditemui seluruh atau sebagian tugas akhir ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai kebijakan.

Banda Aceh, 13 Desember 2022

Penulis



Eka Ernita Putri
1906010001

ABSTRAK

Tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui proses pengecekan, perawatan, dan pengadaan peralatan *Chinaware*, dan kondisi stok peralatan, sampai pengaruh kelengkapan peralatan *Chinaware* di Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data antara lain : Observasi, Wawancara, Dokumentasi, Kuisisioner, Study Pustaka. Setelah mengumpulkan data, selanjutnya menganalisis data dengan metode kualitatif yang disajikan secara diskriptif yaitu menguraikan apa yang ada dari permasalahan dalam penelitian. Proses pengecekan dan pengadaan peralatan *Chinaware* di Hotel Hermes Palace Medan memiliki prosedur atau ketentuan yang telah di tetapkan oleh manajemen hotel. sehingga proses pengecekan sampai pengadaan peralatan *Chinaware* sudah terkoordinasi antar departement. Kondisi stok peralatan *Chinaware* Hotel Hermes Palace Medan masi mengalami kekurangan sehingga kelancaran kerja Banquet Section menjadi terganggu. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa peralatan *Chinaware* berperan penting dalam menentukan kelancaran kerja Banquet Service, kekurangan peralatan *Chinaware* saat event menimbulkan dampak yang sangat besar bagi kelancaran kerja Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan. Karena tugas dari Banquet Section adalah menyiapkan peralatan untuk setiap acara yang diadakan di hotel dimana dalam setiap acara tersebut menggunakan peralatan *Chinaware*.

Kata kunci : Chinaware, Banquet Service, Restoran

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini. Penulis menyadari sepenuhnya di dalam penyusunan Karya Tulis Akhir ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami penulis, baik dalam segi isi, penulisan, maupun dari segi kata-kata yang tidak tersusun secara baik. Namun, berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya Karya Tulis Akhir ini dapat terselesaikan. Dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis menyampaikan rasa syukur dan berterimakasih serta penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Kepada kedua orang tua ayah dan ibunda yang telah membesarkan, mendidik, memberikan perhatian dan dorongan kepada penulis, kepada ulim yang tidak lupa mensupport penulis dalam penulisan Karya Tulis Akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini.
2. Kepada Dekan Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh Bapak Dr. H, Aliamin, S.E., M.Si.Ak, CA, yang telah memberikan izin dalam penyusunan Karya Tulis Akhir ini sehingga penyusunan dan semua kegiatan yang menyangkut masalah Karya Tulis Akhir ini terselesaikan dan berjalan dengan lancar.
3. Kepada Bapak Ichsan Akmal Mazas, B.A (HONS)., M.M selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan pengarahan serta saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini.
4. Kepada seluruh dosen dan staf Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan penulis berbagai disiplin ilmu khususnya dibidang perhotelan.
5. Teruntuk teman yang baik yang pernah memberikan doa dan dorongan serta motivasi dan memberikan saran kepada penulis serta

mengajarkan penulis tentang penulisan Karya Tulis Akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah mudahan laporan ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan.

Banda Aceh, 10 Februari 2023
Yang Menyatakan

Eka Ernita Putri
NPM 1906010001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR TANDA TANGAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Jenis / Pendekatan Penelitian	4
1.6 Lokasi Penelitian	4
1.7 Subjek Penelitian.....	4
1.8 Teknik Pengumpulan Data	5
1.9 Teknik Analisa Data.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Definisi Pariwisata	7
2.2 Definisi Hotel	8
2.2.1 Fungsi Hotel.....	9
2.2.2 Jenis Hotel.....	9
2.2.3 Bagian Bagian atau Departemen dalam Hotel	10
2.3 Definisi Restoran.....	11
2.3.1 Peralatan di Restoran.....	12
2.3.2 Pengertian Kuantitas/Kualitas Restoran.....	13
2.4 Definisi Banquet.....	13
2.4.1 Macam Macam Bentuk Banquet.....	15
2.4.2 Pelayanan Banquet Section dan Peralatan	15
2.5 Definisi Pramusaji	16
2.5.1 Fungsi dari Pramusaji.....	17
2.5.2 Kriteria Pramusaji	17
2.6 Definisi Chinaware.....	18
2.7 Definisi Steward.....	19
2.7.1 Secara Garis Besar Tugas Steward	19
2.7.2 Ruang Lingkup Tanggung Jawab Steward	20

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1	Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	21
3.3.1	Tinjauan Umum Hotel Hermes Palace Medan.....	21
3.3.2	Klasifikasi Hotel Hermes Palace Medan.....	22
3.3.3	Fasilitas Hotel Hermes Palace Medan.....	24
3.3.4	Logo Hotel Hermes Palace Medan	25
3.3.5	Struktur Organisasi	25
3.2	Hasil Penelitian	27
3.2.1	Pengertian Permasalahan Penelitian	27
3.2.2	Kondisi Stok Chinaware di Banquet Service	27
3.3	Pengaruh Kelengkapan Peralatan Chinaware	36
3.3.1	SOP Loss and Breakage	38
3.3.2	Skema Pembagian Uang Service	39
3.3.3	Pembahasan.....	39

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan.....	41
4.2	Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA

43

LAMPIRAN.....

44

BIODATA

45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam industry pariwisata tidak terlepas dari salah satu sarana akomodasi yaitu hotel. Hotel adalah usaha yang bergerak dibidang pelayanan, hotel mengutamakan service atau pelayanan sebagai alat utama untuk menarik tamu dengan pelayanan yang baik tamu akan merasa puas sehingga keinginan tamu untuk kembali kehotel sangat besar. Hotel merupakan sebuah bangunan yang menjual kamar sebagai produk utama yang lengkap dengan berbagai fasilitas didalamnya dan dikelola komersil. Maju mundurnya usaha perhotelan dapat ditemukan oleh dua unsur yaitu *Acmodation Industry* penjualan kamar hotel dan *Food Service Industry* penjualan makanan di restoran. Suatu hotel dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari *Food Service Indstry* penjalan makanan di restoran lebih besar dari pada *Acomodation industry* penjualan kamar hotel .(Marsum W.A, 1993:13-14).

Di dalam stuktur organisasi hotel terdapat beberapa department atau divisi yang bertugas membantu dalam menjalankan kegiatan operasional suatu hotel. Salah satu diantaranya adalah *Food and Beverage Departement*. Departmen ini bertanggung jawab menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara professional baik disaat event maupun pelayanan tamu setiap hari dengan tujuan untuk mendapatkan pemasukan bagi hotel. (Marsum W.A, 1993:15).

Banquet adalah salah satu bagian yang masuk dalam *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab atas berbagai event, aktivitas hotel sehari-hari dan acara yang diadakan di hotel baik dari luar maupun dalam hotel. Kunci keberhasilana *Banquet* saat event terletak pada pengetahuan, profesionalitas kerja dan kemampuan pramusajinya dalam memberikan pelayanan kepada tamu. *Meeting*,

Insentive, Convention, Excibilation (MICE). seperti upacara pernikahan, ulang tahun, konser music, rapat dan lain sebagainya merupakan acara-acara yang sering diselenggarakan di hotel dan ditangani oleh Banquet Service. Peralatan pendukung yang sangat penting dan menentukan kelancaran kerja saat event adalah peralatan Chinaware. Chinaware adalah barang pecah belah yang terbuat dari bahan keramik, porselin atau tembikar untuk keperluan operasi restoran. Chinaware memegang peranan penting didalam pengenalan meja makan. (Marsum W.A, 1993:27). peralatan-peralatan tersebut antara lain Hollow ware, Plate dan Cups, Sosier. Ketersediaan alat-alat Chinaware ini menjadi syarat mutlak bagi Banquet Service. (Pramudita, Nea. 2015:13).

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menjadikan sebuah topic tugas akhir dengan judul” PENGARUH KELENGKAPAN PERALATAN CHINAWARE TERHADAP KINERJA BANQUET SERVICE HOTEL HERMES MEDAN”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan persoalan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kondisi stok peralatan Chinaware di Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan
2. Bagaimanakah pengaruh kelengkapan ketersediaan peralatan Chinaware terhadap kinerja Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan.

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari hasil penelitian laporan ini adalah :

1. Untuk mengetahui kondisi stok peralatan Chinaware di Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kelengkapan ketersediaan peralatan Chinaware terhadap kinerja Banquet Service Hotel hermes Palace Medan.

1.4 Mafaat penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian laporan ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan mengenai pengalaman dalam suasana kerja, dan diharapkan akan menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perhotelan dan dapat menambah kajian ilmu perhotelan terutama pada bagian F&B Service khususnya dalam kelengkapan peralatan chinaware.

2. Manfaat Praktis

Dapat menambah motifasi dalam menekuni bidang perhotelan dan mempererat kerjasama dengan pihak hotel, dan memberikan masukan yang positif dan terarah dalam upaya peningkatan pendidikan khususnya dibidang pelayanan makanan dan minuman, dan dapat menambah referensi.

1.5 Jenis Pendekatan Penelitian

Dalam penyusunan laporan yang berjudul (Pengaruh Kelengkapan Peralatan Chinaware terhadap Banquet Hotel Hermes Palace Medan) penulis menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu metode yang memberikan gambaran tentang kondisi lapangan saat dilakukannya penelitian. Sehingga keseluruhan isi dari laporan ini merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan secara obyektif dan sistematis dengan cara mengamati, mempelajari dan mengumpulkan data-data di lapangan, sehingga diperoleh kesimpulan-kesimpulan yang kemudian dijabarkan menjadi sekumpulan informasi yang tersaji dalam sebuah bentuk laporan.

1.6 Lokasi penelitian

Penulis melakukan penelitian ini secara langsung di Sirocco Roftof Bistro pada Hotel Hermes Palace Medan, Jalan Pemuda No.22 Medan, Indonesia.

1.7 Subjek Penelitian

Penelitian ini mempergunakan subjek yang berkaitan dengan cara pengumpulan data. Subjek ditentukan berdasarkan tingkat penguasaannya terhadap informasi yang akan diungkapkan responden yang mempunyai informasi lengkap dan cermat diutamakan menjadi subjek. Subjek penelitian ini adalah Waiter & waiters, yang bekerja di Sirocco Roftof Bistro pada Hotel Hermes Palace Medan.

1.8 Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Suatu cara pengumpulan data dengan terjun langsung kelapangan dan mengamati segala aktivitas yang sedang berlangsung selama penelitian. Dalam penelitian ini penulis ikut berpartisipasi langsung mengikuti rutinitas kegiatan di Banquet Service serta mengamati beberapa hal yaitu tentang kendala-kendala yang dihadapi di Banquet Service dari kondisi, kelengkapan, perawatan, dan sistim pengadaan stok Chinaware untuk operasional Banquet baik saat event maupun operasional sehari-hari.

b. Wawancara

Suatu cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada sejumlah responden yang kompeten dalam suatu permasalahan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara kepada Steward section dan Banquet section Hotel Hermes Medan. Diantara informan tersebut adalah bapak Nasrul selaku supervisor banquet.

Beliau mengatakan bahwasannya kondisi peralatan chinaware yang ada di hotel hermes palace medan ini sangat terawat namun dari segi jumlah untuk event dengan sekala besar ruang meting penuh, di tambah kamar full masih terjadi kekurangan stok peralatan chinaware. Salah satu penyebab kekurangannya peralatan chinaware di banquet servicesaat hotel ini full event dan jadi kendala bagi karyawan banquetkarena penggunaan peralatan chinaware di hotel ini tidak ada pembagian khusus bagi setiap divisi.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah sat cara pengumpulan data dengan cara membaca atau mempelajari untuk mendapatkan landasan teori dari buku-buku yang mendukung terhadap permasalahan yang diteliti sehingga dapat dipergunakan sebagai landasan penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan data berupa gambar-gambar yang dibutuhkan dalam mendukung hasil penelitian. Pengambilan gambar dilakukan menggunakan kamera. Gambar yang diambil meliputi gambar store tempat penyimpanan chinaware.

1.9 Teknik Menganalisa Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data modl Miles and Huberman yaitu Analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data meliputi : tahap perencanaan, tahap pengmpulan data, dan tahap pemisah data. Data yang telah dipisahkan kemudian dikelompokkan sesuai dengan tujuan penelitian dan dilanjutkan untuk tahap verifikas dalam mengambil kesimpulan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Pariwisata

Pariwisata berasal dari bahasa sensekerta yang terdiri dari dua kata yaitu kata pari dan kata wisata. Kata pari yang berarti penuh sedangkan kata wisata berarti perjalanan. Menurut Yoeti (2013), syarat suatu perjalanan disebut sebagai perjalanan wisata apabila : (1) perjalanan dilakukan dari suatu tempat ketempat yang lain, diluar tempat kediaman orang tersebut biasa tinggal; (2) tujuan perjalana semata-mata untuk bersenang-senang dan tidak mencari nafkah di tempat atau Negara yang dikunjungi; (3) semata-mata sebagai konsumen ditempat yang dikunjungi. Atas dasar itu, maka kata Pariwisata seharusnya diartikan sebagai suatu perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari satu tempat ketempat lain, yang dalam bahasa ingris di sebut kata Tour sedangkan untuk pengertian jamak kata Kepariwisataan dapat digunakan kata Tourism. United Nation Word Tourism Organization (UNWTO) juga mermuskan definisi pariwisata merupakan aktivitas perjalanan dan tinggal seseorang atau kelompok diluar tempat tinggal dan lingkungannya selama tidak lebih dari satu tahun berurutan untuk berwisata, atau tujuan lain dengan tidak untuk bekerja ditempat yang dikunjunginya tersebut (UNWTO,2013).

Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ketempat lain. Membuat rencana dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan rekreasi, dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. (Prayoga,2018:20).

Menurut Gamal Suwanto dalam buku Dasar-Dasar Pariwisata pada hakikatnya pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman atau untuk belajar. (Gamal Suwanto.1997:3).

Dari beberapa pengertian Pariwisata yang dipaparkan, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa pariwisata merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan dengan tujuan rekreasi, melepas penat, mencari hiburan dan suasana baru yang dilakukan di suatu tempat tertentu sesuai keinginan, yakni diluar lingkungan daerah biasanya namun hanya sementara waktu saja. Dalam kegiatan wisata tersebut secara langsung tentunya sudah disediakan sebagai fasilitas, sarana dan prasarana yang dapat memenuhi kebutuhan dalam berwisata.

2.2 Definisi Hotel

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. (Hurdawaty dan Parantika, 2018:12). Definisi dan pengertian hotel secara umum adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu atau bisa dibilang semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum. Hotel juga usaha yang bergerak di bidang pelayanan, hotel merupakan service atau pelayanan sebagai alat utama untuk menarik tamu dengan pelayanan yang baik tamu akan merasa puas sehingga keinginan tamu

untuk kembali ke hotel sangat besar serta layanan lain sesuai perkembangan dan kebutuhan teknologi. 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. (Hurdawaty dan Parantika, 2018:12).

2.2.1 Fungsi Hotel

Hotel berfungsi untuk sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu, sebagai tempat menginap sementara. Pada dasarnya, kebutuhan utama tamu hotel adalah istirahat, menginap, mandi, makan, minum, hiburan, dan lain-lain. Namun seiring waktu, hotel tidak digunakan sebagai tempat menginap atau istirahat saja, tetapi juga digunakan sebagai tempat konferensi, seminar, lokarya, musyawarah nasional, dan aktivitas lainnya.

2.2.2 Jenis Hotel

1. City Hotel : Hotel yang berlokasi dipertanian, biasanya digunakan sebagai tempat tinggal sementara. City hotel tersebut transit hotel karena ditempati oleh pembisnis yang iut mengnakan fasilitas dan pelayanan bisnis dihtel tersebut.
2. Residential Hotel : Hotel yang lokasinya ada dipinggir kota besar tetapi mudah untuk menuju tempat usaha. Biasanya hotel ini berada ditempat yang tenang. Hotel dilengkapi fasilitas untuk semua anggota keluarga.
3. Resort Hotel : Hotel ini lokasinya ada dipegunungan, dekat pantai, dekat danau, atau dekat aliran sungai. Biasanya hotel jenis resort digunakan untk beristirahat di hari-hari libur.

4. Motel : Hotel motel berada dipinggir jalan raya. Karena berada di jalan utama, hotel ini digunakan untuk tempat istirahat sementara dan memiliki garasi.
5. Conventional Hotel : Hotel yang dapat menampung kegiatan pertemuan. Biasanya hotel ini ada di kota besar atau berkembang yang memiliki kemungkinan untuk menyelenggarakan pertemuan konvensional.

2.2.3 Bagian-bagian atau Departemen dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel.

1. Kantor Depan (Front Office)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu.

2. Tata Graha Hotel (Housekeeping)

Housekeeping adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel.

3. Makanan dan Minuman (Food and Beverage)

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semua terdapat kegiatan yang sangat kompleks.

4. Marketing and Sales Departemen

Departemen ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi

keuangan, dengan adanya departemen ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

5. Human Resource Departement

Berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitanya dengan sumber daya manusia yang ada diligkungan kerja hotel.

6. Engineering Departemnet

Bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan kontruksi bangunan hotel.

7. Security Departement

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan didalam hotel maupun diluar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.3 Definisi Restoran

Menurut Masrum W.A (2012:15) dalam bukunya restoran dan segala permasalahannya yang mengataka bahwa Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Restoran juga ialah salah satu jenis usaha pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum ditempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan dalam keputusan.

Dari beberapa pendapat para ahli yang menyebutkan pengertian tentang restoran, penulis menyimpulkan, restoran adalah suatu tempat bangunan permanen di lengkapi dengan peralatan yang dikelola secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan kepada semua tamu baik berupa makanan maupun minuman.

2.3.1 Peralatan di Restoran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011:20) Peralatan berasal dari kata alat yang artinya perkakas yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu. Untuk menunjang kegiatan di restoran, maka perlu dipersiapkan peralatan yang memadai sehingga restoran dapat melayani tamu dalam jumlah banyak dan dalam berbagai macam kegiatan. Untuk memilih peralatan yang digunakan di restoran harus memiliki kualitas yang baik.

Menurut Glory Melamine (2018:15) dalam bukunya Manajemen Restoran untuk memilih peralatan restoran ada beberapa faktor penting yang harus di pertimbangkan sebagai berikut :

1. Peralatan di sesuaikan dengan jumlah tamu yang datang.
2. Peralatan di sesuaikan dengan penyajian makanan.
3. Denah dari ruag makan
4. Peralatan harus mudah digunakan dan disimpan.
5. Model dan warna yang diinginkan .
6. Disesuaikan dengan kemampuan keuangan restoran.

Untuk menggunakan peralatan di restoran, pramusaji sebaiknya harus bisa menyusun dan menata peralatan dengan baik. bahwa peralatan makanan dan minuman yang di set up harus sesuai dengan standar, peralatan yang di set up dimeja harus ditata, diatur dengan penuh rasa seni guna menimbulkan kesan yang baik. Penataan alat makan diatas meja ditutup dengan kain pelembab (moulten) dan taplak meja yang indah dan bersih akan menambah selera makan tamu.

2.3.2 Pengertian Kuantitas dan Kualitas Peralatan di Restoran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011:95) Kuantitas adalah banyaknya suatu jumlah benda. Peralatan makanan dan minuman adalah suatu peralatan makanan yang di gunakan untuk mengatur meja, menyajikan makanan dan minuman. Jumlah peralatan yang di butuhkan untuk operasional agar dapat berjalan dengan baik, peralatannya harus tersedia dengan jumlah yang cukup dan memadai. Jumlah peralatan disesuaikan dengan sitting capacity tamu atau jumlah kapasitas kursi untuk tamu.

Adapun menurut Bambang Sujatno (2015:32) dalam bukunya Hospitality Restaurant bahwa jumlah peralatan yang di butuhkan biasanya di siapkan tiga kali jumlah kursi yang tersedia untuk semua jenis alat makan yang dijual. Perhitungannya satu ditata diatas meja makan, satu disiapkan di laci untuk siap pakai bila diperlukan, dan satu lagi disimpan digudang sebagai persediaan bila mana perlu penambahan sewaktu-waktu.

2.4 Definisi Banquet

Banquet adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus diluar restoran (special event) setelah terjadi kesepakatan bersama. Kegiatan ini bisa terjadi di dalam hotel maupun diluar hotel. Dan Banquet ini juga ialah penyelenggaraan suatu jamuan atau pertemuan tertentu yang diatur dan dilaksanakan untuk maksud-maksud tertentu. Di dalam bisnis hotel, istilah banquet digunakan untuk suatu kegiatan operasional dari suatu pesta khusus yang telah direncanakan sebelumnya. Kegiatan ini pada umumnya terpisah dari aktivitas pelayanan makanan dan minuman yang terdapat didalam restoran maupun bar di hotel. Kegiatan operasional banquet disatu hotel mencakup semua acara khususnya dan biasanya diselenggarakan dalam suatu ruangan yang khusus pula, misalnya

pesta perkawinan, konferensi, pesta cocktail atau pesta lainnya yang bersifat penting. Pada umumnya pelaksanaan banquet dalam suatu hotel besar diselenggarakan dalam ruangan yang khusus atau biasa disebut Banquet Hall. Dan kelancaran dari pesta ini merupakan tanggung jawab dari seorang banquet manager, sedangkan penyelenggaraan di hotel-hotel kecil biasanya tanggung jawab dari manager hotel yang bersangkutan. Pelayanan atau acara-acara istimewa yang berkaitan dilakukan terpisah dari restoran. Pada umumnya setiap hotel berbintang empat atau lima memiliki beberapa ruangan yang siap untuk disewakan, ada yang besar atau luas, menengah dan kecil, sesuai kebutuhan yang menyewa. (Mertayasa, 2012:3).

Tujuan utama dari banquet itu sendiri adalah memberikan layanan kepada konsumen untuk dapat menyelenggarakan acara yang dapat menampung banyak orang tanpa harus mengerjakan berbagai macam proses seperti perencanaan operasional, pembelian bahan-bahan untuk makanan, proses pemasakan makanan, serta pelayanan dan penyajian dari makanan tersebut. Dari banyaknya proses kegiatan yang harus dijalankan maka banquet dipimpin oleh seorang banquet manager yang bernaung dibawah food and beverage departement dan pimpinan oleh food and beverage manager, banquet manager juga dibantu oleh banquet administration dan asisten banquet manager dalam menjalankan tugas-tugasnya, serta membawahi ;

- 1) Banquet Head Waiter
- 2) Banquet Captaint
- 3) Banquet Waiter
- 4) Banquet Busboy
 - a. Pelayanan atau acara-acara istimewa yang kegiatannya dilakukan terpisah dari restoran atau coffe shop. pada umumnya hotel berbintang empat atau lima mempunyai beberapa ruangan yang siap untuk disewakan, ada yang besar

atau luas, menengah dan kecil sesuai dengan kebutuhan yang menyewa.(F.Y Djoko Subruto,. 2003:39).

- b. Bentuk pelayanan yang dilakukan secara serentak yang mana semua tamu dilayani pada waktu yang sama, penataan menu, minuman, anggur, dan waktunya harus dijadwalka dengan hati-hati sebelum acara yang sebenarnya.(Raymond J. Goodma, Jr, 2002:86).

2.4.1 Macam-macam Bentuk Banquet

1) Jamuan Formal (jamuan resmi)

- a. Jamuan makan resmi bersifat professional. Contohnya :Konferensi, baik yang bersifat nasional dan internasional
- b. Pertemuan dan rapat organisasi
- c. Pameran, pameran makan resmi kenegaraan yaitu upacara resmi kenegaraan.

2) Sit Down Dinner (makan malam)

Jamuan ini menyediakan makanan lengkap serta minuman. Untuk pesta yang eksklusif disediakan anggur untuk setiap jenis makanan. Tamu duduk dikursi menghadap meja makan dengan bentuk yang bermacam-macam. Pelayanan disesuaikan dengan menu dan tujuan jamuannya, seperti American Service, Rssian Service maupun French Service.

3) Buffet Party (prasmanan)

Jamuan ini tamu duduk dikursi dan menghadap meja makan, namun hidangan dipanjangkan diatas meja Buffet. Tamu akan mengambil makanan sendiri.

2.4.2Pelayanan Banquet Section dan Peralatan yang digunakan

Banquet section adalah bagian terbesar dari Food and Beverage Service Departement di hotel-hotel. Banquet section memiliki peran penting untuk meraih revenue bagi hotel melalui penjualan jasa

pelayanan makanan, minuman, dan penjualan ruangan untuk function, karena dapat menampung kapasitas tamu dalam skala besar. Pelayanan banquet section adalah pelayanan yang dilakukan oleh waiter-waiters banquet mulai dari persiapan, melayani tamu, dan sampai kegiatan tersebut ditutup. Pelayanan waiter-waiters tidak jauh berbeda dengan restoran pada saat diadakan perjamuan makan, yang membedakannya adalah jika waiter-waiters banquet melayani tamu pada saat ada event saja mulai dari menyusun layout sampai dengan event selesai. Didalam proses penyajian makan dan minuman tentu membutuhkan peralatan atau equiptmen yang sesuai dengan fungsinya guna mendukung tampilan dalam penyajian makanan. Peralatan chinaware adalah peralatan yang terbuat dari keramik, porselin maupun tembikar, untuk peralatan yang terbuat dari keramik pada umumnya agak tebal dan mempunyai ketahanan terhadap panas yang tinggi.

2.5 Definisi Pramusaji

Pramusaji adalah seorang petugas yang menangani dalam pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Seorang waiter memiliki tugas dan tanggung jawab dari satu operasional ke operasional yang lainnya.

Menurut Marsum W.A dan Siti Fauziah (2016:17), pramusaji dapat diartikan :

1. Seseorang yang melayani makan dan minum tamu didalam sebuah restoran.
2. Seseorang yang menyajikan makanan dan minuman didalam sebuah restoran dan bar.
3. Karyawan restoran yang menunggu kedatangan tamu, menyambut dengan ramah, sopan dan akrab, mengantarkan tamu ketempat duduk, menarik kursi saat tamu mau duduk, memberikan menu, mengambil dan menuliskan pesanan, meneruskan ke dapur

mengambil makanan dan minuman serta menyajikannya kepada tamu, mengangkat alat-alat makan yang kotor, memberikan bill pembayaran, menyelesaikan pembayaran serta membersihkan meja makan selengkap dan serapi mungkin untuk tamu berikutnya.

Pramusaji juga seseorang yang menyajikan makanan dan minuman dalam restoran atau bar. Definisi pramusaji yang lebih lengkap lagi adalah karyawan atau karyawan dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil makanan dan minuman serta menyajikan juga membersihkan restoran dan lingkungan serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya. (Marsum W.A.1993:90).

2.5.1 Fungsi dari pramusaji

- a) Pramusaji menuntun tamu untuk mendapatkan kembali selera makannya.
- b) penyaji hidangan pramusaji dituntut untuk melayani penyajian makanan dan minuman kepada para tamu.
- c) Pramusaji dalam hal ini mewakili perusahaan untuk menerima, melayani dan memberikan perhatiannya kepada para tamu yang datang. Reputasi perusahaan sangat didukung oleh pramusaji yang telah memiliki sikap dan kepribadian yang baik sehingga secara keseluruhan pramusaji merupakan duta dari perusahaan itu.

2.5.2 Kriteria Pramusaji

- a) Mempunyai kesadaran sosial yang tinggi
- b) Mempunyai sifat kebiasaan yang baik
- c) Bisa berkomunikasi dengan cara efektif dengan para tamu
- d) Mempunyai eksklusif yang menyenangkan, ramah dan sopan
- e) Berjiwa pedagang ulung

2.6 Definisi Chinaware

Chinaware adalah barang pecah belah yang terbuat dari bahan keramik, porselin atau tembikar untuk keperluan operasi restoran. Chinaware memegang peranan penting didalam pengenalan meja makan. Chinaware merupakan peralatan penting yang harus dimiliki hotel, oleh karena itu keberadaan selalu di cek dipastikan kondisi dan jumlahnya guna mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan sehingga menghambat pencapaian keberhasilan suatu hotel. Operasional pelayanan tamu dihotel tidak dapat berjalan lancar tanpa didukung peralatan Chinaware. Divisi Food and Beverage Departemen seperti Banquet Service, Restoran, Café, dan Room Service selalu menggunakan peralatan tersebut dalam rutinitas pelayanan tamu hotel sehari-hari. Karena begitu pentingnya peralatan tersebut maka hotel wajib memiliki peralatan Chinaware secara lengkap. Begitu juga dari segi jumlah yang harus sesuai kebutuhan, karena apabila jumlahnya tidak sesuai dapat menghambat kinerja operasional hotel dalam melayani tamu.(Marsum WA, 1993:27).

Salah satu diantaranya yang akan dibahas adalah proses pengecekan, perawatan dan pengadaan peralatan Chinaware di Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan. Berdasarkan hasil observasi job training dibagian Banquet service dan wawancara kepada beberapa karyawan Hotel Hermes Palace Medan. Proses pertama yang harus dilakukan oleh seorang banquet service yaitu dengan mengecek semua peralatan chinaware yang dibutuhkan dalam saat ada event wedding set menu yang ada di banquet steward seperti, salt and venager pot, chainase tea cup, tea pot, dinner plate, soup plate, dll sesuai dengan jumlah tamu yang akan datang diacara tersebut sesuai dengan yang telah tertera di BEO (banquet event order). Pengecekan tersebut dilakukan untuk dapat memilah peralatan yang masih layak kondisinya. Jika dapat peralatan yang tidak layak seperti retak, warnanya pudar, terdapat bercak noda yang

tidak bisa dihilangkan maka peralatan tersebut akan disisihkan dan tidak digunakan untuk event guna menghindari complain dari tamu.

2.7 Definisi Steward

Steward didunia industri jasa pelayanan hotel merujuk pada salah satu bagian atau seksi dalam food and beverage department yang melayani pengadaan, penyimpanan, pembersihan, perawatan, dan pencucian peralatan chinaware baik untuk keperluan dapur maupun restoran seperti piring, cangkir, gelas, pisau, sendok, garpu, dan sebagainya. pendistribusian atau pembagian kesema outlet atau seksi yang memerlukan peralatan dalam kondisi yang rapi, bersih, layak pakai, dalam jumlah yang cukup, lengkap macamnya sesuai kebutuhan operasional bagi dapur, bar, restoran, pelayanan kamar, dan sebagainya. (Marsum dan Siti Fauziah.2007:19).

2.7.1 Secara garis besar tugas steward adalah:

- a) Menyediakan, menyimpan, merawat, membersihkan, mendensinfeksi, mendistribusi alat-alat dan perkakas.
- b) Menyelenggarakan inventory peralatan.
- c) Membersihkan ruangan dapur beserta lingkungannya.
- d) Membuang sampah dari dapur, room service, bar, restoran, banquet dan sebagainya.
- e) Mengumpulkan dan menyimpan botol-botol minuman yang sudah kosong dari bar, restoran,serta botol sedap-sedapan dari dapur ketempat yang sudah ditentukan.
- f) Menyediakan dan mempersiapkan spirtus, arang dan tusuk sate dan berbagai pembersih peralatan dan sebagainya.

2.7.2 Ruang lingkup tanggung jawab Steward adalah ;

- a. Menjaga kebersihan daerah dapur: dapur utama, coffe shop, dapur karyawan, dapur restoran-restoran khusus, dan sebagainya, beserta lingkungannya termasuk daerah room service.
- b. Menyimpan perlengkapan dan peralatan masak untuk pimpinan dapur berdasarkan menu yang dibuat.
- c. Menjaga kebersihan lingkungan pantry, membersihkan dan merapikan semua alat
- d. Menjaga kebersihan gudang serta membersihkan , memoles, dan merawat alat dari logam anti karat yang ada di dalam gudang.
- e. Menjaga sanitasi didaerah pelayanan makan termasuk pembasmian serangga.
- f. Menangani sampah yang ada di lingkungan dapur, baik sampah kering ataupun sampah basah.
- g. Menyiapkan dan mendistribusikan segala macam peralatan ntuk keperluan operasi dapr an seluruh bagiannya, restoran, room service, banquet dan sebagainya dalam jumlah yang cukup dengan kndisi rapi, bersih dan siap pakai.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

3.3.1 Tinjauan Umum Tentang Hotel Hermes Palace Medan

Hermes palace medan saat ini adalah suatu hotel bintang 4 (empat) yang bergengsi di medan. Dengan gaya arsitektur modrern yang diresmikan pada tanggal 7 Oktober 2010. Hotel yang berdiri diatas lahan seluas 1001 meter persegi ini berada tepat dipusat bisnis Kota Medan dan strategis, tepatnya di jalan Pemuda no.22 Medan, Sumatra Utara. Hotel ini merupakan hotel ke 4 dari jaringan Hermes Hotel dengan mulai berdirinya Hermes Palace Medan yang menepati ranting bintang 3. Setelah sukses dengan Hermes Banda Aceh, Hermes Bintang & Hermes Subulussalam, akan tetapi pada tanggal 8 Maret 2016 hotel ini telah diuji sertifikasi yang dilakukan oleh Lembaga Srtivikasi saha (LSU) oleh PT. Mutuagung Lestari yang menentukan Hotel Hermes Palace Medan enjadi hotel bintang 4 (empat). Peningkatan hotel meliputi banyak segi, mulai dari fasilitas yang tersedia, pengelolaan atau manajemen, hingga layanan dan bagaimana layanan itu di sampaikan. Hermes Palace Hotel Medan menawarkan kenyaana dengan desain ruangan yang bagus dan nyaman dan dilengkapi dengan kamar mandi yang terbuat dari marmer. Dan satu lagi yang tidak boleh dilewatkan oleh tamu yang berkunjung ialah pemandangan yang indah pada saat menikmati makan dan minum di Restoran Sirocco Moonlight Bistro yang terdapat dilantai paling atas hotel tersebut.

Hermes Palace Hotel Medan terletak di jantung kota Medan. Jalan Utama Jln.Pemuda Medan mempermudah akses ke banyak tempat menarik di Medan, seperti Istana Maimun, Lapangan Merdeka, Rmah Tjong A Fie, Masjid Agung, Center Point Mall, Sun Plaza. Hanya 10

menit berkendara dari Stasiun Kereta Api Medan dan sekitark 1 jam perjalanan dari Bandara Internasional Kala Namu.

Hotel ini memiliki 5 tipe kamar (standar room, superior room, deluxe room, junior suite room) dengan jumlah 106 kamar. semua tipe kamar ini dilengkapi dengan fasilitas yang menunjang kenyamanan tamu. Sekarang hotel ini berada dibawah grup Bencoolen bersama dengan merk hotel lainnya seperti:

1. Hermes Palace Hotel Banda Aceh
2. Hermes One Hotel Aceh Subulussalam
3. Hermes Agro Resort & Convention Bintan

3.3.2 Klasifikasi Hotel Hermes Palace Medan

Adapun klasifikasi Hotel Hermes Palace Medan menurut keputusan menteri, Pos dan Telekomunikasi NO.KM7MPPT-86 tentang ketentuan pengolongan hotel. Maka Hotel Hermes Palace Medan dapat digolongkan sebagai berikut:

a) Berdasarkan Bintang

Berdasarkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan maka Hotel Hermes Palace Medan termasuk sebagai hotel bintang 4 (****)

b) Berdasarkan Plan

Berdasarkan klasifikasi plan, Hotel Hermes Palace Medan tergolong kedalam Continental plan dimana harga kamar sudah termasuk break fast (sarapan pagi)

c) Berdasarkan Jumlah Kamar

Hotel ini memiliki 106 kamar yang terdiri dari 5 jenis kamar, maka hotel ini diklasifikasikan kedalam Above Average Hotel (Hotel Menengah).

Berikut ini adalah tabel perincian jenis an jumlah kamar pada Hotel Hermes Palace Medan:

Tabel 1. Jenis, Jumlah, dan Harga Kamar

No	JENIS KAMAR	JUMLAH KAMAR	HARGA KAMAR
1	Standart Room	7	Rp. 819.645,-
2	Superior Room	46	Rp. 954.263,-
3	Deluxe Room	42	Rp. 1.093.413,-
4	Junior Suite	8	Rp. 1.789.163,-
5	Suite	3	Rp. 3.194.175,-
TOTAL		106	

Sumber:Departement Front Office Hotel Hermes Palace Medan.

Fasilitas –fasilitas yang tersedia dikamar tamu antara lain :

1. Tempat tidur jenis twin dan double
2. Air Conditioner (AC)
3. Private bathroom and shower
4. Tea and Coffe maker
5. 32 inchi LCD TV with satellite loca tv channel
6. Akses Internet Wi-Fi
7. Safe Deposit Box
8. Mini Bar.

d) Berdasarkan Jenis Tamu

Tamu yang datang berkunjung kehotel ini biasanya adalah dari instansi pemerintahan dan usahawan. Maka Hotel Hermes Palaace Medan diklasifikasikan sebagai busines hotel.

e) Berdasarkan Lama Tamu Menginap

Hotel Hotel Hermes Palace ini digolongkan sebagai Semi Residential Hotel. Karena rata-rata tamu yang menginap hanya sekitar 2-3 malam.

f) Lokasi

Dilihat dari seg lokasinya yang berada ditengah kota besar, Hotel Hermes Palace Medan dapat diklasifikasikan sebagai city hotel.

3.3.3 Fasilitas Hotel Hermes Palace Medan

Hotel Hermes Palace Medan juga menyediakan berbagai fasilitas yang dapat mempermudah tamu dalam melakukan berbagai macam kegiatan, antara lain :

1. Restoran Sirocco Moonlight Bistro

Restoran ini merupakan restoran utama di Hotel Hermes Palace Medan yang terletak dilantai paling atas, yaitu lantai (11). Restoran Sirocco Moonlight Bistro ini terbuka untuk umum, buka mulai 06.00 - 22.00 WIB dihari Senin - Jumat dan pukul 06 -23.00 WIB dihari sapt – minggu. Restoran ini menyajikan menu buffet dan ala carte. Masakan utamanya menyajikan masakan tradisional Asia dan Barat. Kapasitas bisa memuat sekitar kurang lebih 200 orang.

2. Hermes Coffe

Hermes coffe adalah tempat menikmati kopi yang nyaman dengan pilihan duduk didalam lobi hotel atau diteras kecilnya yang dilengkapi dengan payung. Hermes kopi menawarkan pilihan kopi terbaik dari Sumatera, serta minuman lain seperti fresh juice, beer dan cocktail yang disajikan dengan makanan ringan seperti French fries ataupun pisang goreng. Hermes coffe buka setiap hari untuk umum, mulai pukul 07.00 – 23.00 WIB.

3. Room Service

Outlet ini memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minman yang diantar langsung kekamar tamu secara kusus demi kepasan tamu. Pemesanan makanan dilakkan melali telepon dan diantarkan langsung kekamar leh pramusaji yang bertugas. Room service buka selama 24 jam.

4. Meeting Room dan Ballroom

a. Delli Meeting Room (1,2,3)

Rangan pertemuan ini dirancang untuk menampung sehingga 180 orang, dilengkapi dengan system audio profesional dan peralatan pencahayaan. Ruangan ini terletak dilantai pertama Hotel Hermes Palace Medan.

b.Maimun Ballroom

Ballroom ini dirancang untuk menampung hingga 400 orang. Maimun Ballroom digunakan untuk mengakomodasi acara pernikahan, rapat perusahaan, dan acara sosial lainnya.

c. Healt and Fitness Centre

Hotel ini juga dilengkapi dengan fasilitas seperti fitness Centre untuk para tamu yang ingin berolah raga dan tempat massage dimana para tamu bisa mendapatkan pelayanan pijat

5. Laundry

Hotel Hermes Palace Medan memiliki fasilitas laundry untuk memberikan layanan pencucian layanan tamu yang kotor dengan harga yang sudah ditetapkan.

3.3.4 Logo Hotel Hermes Palace Medan



Gambar 1. Logo Hotel Hermes Palace Medan

Sumber : Hotel Hermes Palace Medan

3.3.5 Stuktur Organisasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) arti dari organisasi adalah kesatuan yang terdiri atas bagian-bagian dalam perkumpulan

dan sebagainya untuk tujuan tertentu atau kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.

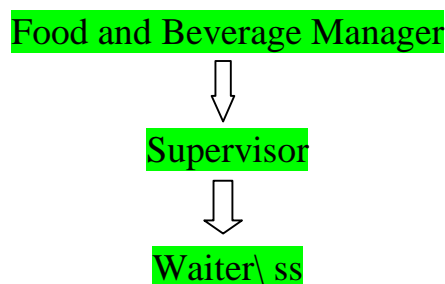
Struktur organisasi menunjukkan suatu tingkatan hirarki dimana organisasi dalam struktur tersebut dapat diketahui bagian-bagian yang terdapat di hotel yang bersangkutan, hubungan antara satu dengan yang lain. Dengan memerlihatkan struktur organisasi maka setiap karyawan akan mengetahui dimana tingkat atau jabatannya berada.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Slastiyono (2006:112) yang mengemukakan bahwa:

Struktur organisasi adalah suatu bagian yang menunjukkan bagian-bagian yang ada dalam organisasi, dan susunan orang-orang dengan jabatan masing-masing dalam setiap bagian yang mempunyai kesepakatan bersama secara formal untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam rangka mencapai tujuan dimana orang-orang tersebut berbeda.

Struktur organisasi ini dimaksudkan untuk memudahkan tanggung jawab masing-masing bagian departemen dalam menjalankan prosedur-prosedur kerja yang dilakukan di Hotel Hermes Palace Medan, sehingga masing-masing departemen memahami alur kerja.

Adapun struktur organisasi pada Hotel Hermes Palace Medan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Struktur Organisasi Hotel Hermes Palace Medan

Sumber: Departemen Food and Beverage Service Hotel Hermes Palace Medan, 2022.

3.2. Hasil Penelitian

3.2.1 Pengertian Permasalahan Penelitian tentang Pengaruh Kelengkapan Peralatan Chinaware terhadap Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan

Chinaware adalah barang pecah belah yang terbuat dari bahan keramik atau porselin untuk keperluan operasional restoran. Chinaware memegang peranan penting didalam pengenalan meja makan. Marsum WA, 1993:27.

Operasional pelayanan tamu hotel tidak dapat berjalan lancar tanpa dukungan peralatan chinaware. Divisi Food and Beverage Departement seperti Banquet Service, Restaurant, Café, dan Room Service selalu menggunakan peralatan tersebut dalam rutinitas pelayanan tamu hotel sehari-hari. Karena begitu pentingnya peralatan tersebut maka hotel wajib memiliki peralatan chinaware secara lengkap. Begitu juga dari segi jumlah yang harus sesuai kebutuhan, karena apabila jumlahnya tidak sesuai dapat menghambat kinerja operasional hotel dalam melayani tamu.

3.2.2 Kondisi Stok Peralatan Chinaware di Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan

Didalam proses penyajian makanan dan minuman tentu membutuhkan peralatan atau equipment yang sesuai dengan fungsinya guna mendukung tampilan dalam penyajian makanan dan minuman. Salah satu diantaranya adalah peralatan Chinaware. Peralatan Chinaware adalah semua peralatan hotel yang terbuat dari keramik, porselin maupun tembikar. Untuk peralatan yang terbuat dari keramik pada umumnya agak tebal dan mempunyai ketahanan terhadap panas yang tinggi. Peralatan Chinaware memiliki banyak jenis dan fungsi yang beragam.

Dibawah ini adalah macam dan fungsi peralatan Chinaware yang dimiliki hotel Hermes Palace Medan.

a. B & B Plate



Gambar. 3 B&B Plate

(Sumber foto : Dokumen Pribadi)

Bread and butter plate ini digunakan untuk penyajian roti. Diameter dari B & B ini pada umumnya berkisar sekitar 13 cm.

b. Dessert Plate



Gambar .4 Dessert Plate

(Sumber foto: <https://www.google.com> =gambar+piring+dessert)

Dessert plate adalah piring tanggung yang dipergunakan untuk menyajikan bermacam-macam hidangan penutup, hidangan pembuka seperti buah-buahan, puding dan sebagainya.

c. Dinner Plate



Gambar. 5 Dinner Plate

(Sumber foto: Dokumen Pribadi)

Dinner plate yaitu piring besar dipergunakan untuk menyajikan hidangan utama. Diameter dari dinner plate ini adalah 25 cm.

d. Compote small



Gambar. 6 Compote small

(Sumber foto : Dokumen Pribadi)

Compote small pada umumnya dipergunakan ntk menyajikan bermacam-macam salad, pding, mapun beberapa hidangan pembka. Diameter compote small adalah 14 cm.

e. Soup bowl



Gambar. 7 Soup bowl

(Sumber foto:<https://www.google.com.gambar+piring+soup+bowl>)

Soup bowl adalah piring mangkuk yang dipergunakan untk menyajikan soup-soup tertentu. Kadang-kadang soupn bowl ini digunakan untuk menyajikan bermacam-macam sereal dan bubur.

f. Sop plate



Gambar. 8 Sop plate

(Sumberfoto:<https://www.google.com/s=gambarpiring+sop+plate>)

Sop plate adalah piring cekung yang biasanya dipergunakann untuk makan dirumah ataupun untuk keperluan jamuan makan dirumah

maupun untuk keperluan jamuan makan buffet atau prasmanan. Diameter soup plate adalah 22 cm.

g. Bouillion cup



Gambar. 9 Bouillion cup

(Sumber foto <https://www.google.com/search=gambar+piring+bouillon>).

Bouilling cup adalah mangkuk yang mempunyai bentuk mirip cangkir dengan ukuran lebih besar dan mempunyai telinga atau pegangan di kanan kirinya. Pada umumnya bouilling cup ini dipergunakan untuk menyajikan soup-soup encer. Biasanya Bouilling cup berdiameter 10 cm. diameter bouiling soucer (tatakan bouilling cup) adalah 14 cm.

h. Round Casserol



Gambar . 10 Round casserol

(Sumber foto: <https://www.google.co=search=gambar+round+casserol>).

Round casserole pada umumnya dipergunakan untuk menyajikan union soup maupun beberapa soup lainnya.

i. Tea cup dan soucer



Gambar. 11 Tea cup dan soucer

(Sumber foto : Dokumen pribadi)

Tea cup dan soucer adalah cangkir teh atau kopi beserta tatakannya . kegunaanya adalah untuk menyajikan teh atau kopi, bisa juga dipergunakan untuk menyajikan wedang jahe. Diameter tea cup ini adalah 7 cm sedangkan soucernya berdiameter 14 cm.

j. Demitasse cup dan soucer



Gambar. 12 Demitasse cup dan soucer

(Sumber foto : Dokumen pribadi).

Demitasse cup adalah cangkir kecil yang ukurannya setengah cangkir teh biasa. cangkir kecil ini digunakan untuk menyajikan kopi kental (demitasse coffee) sehabis makan malam. Diameter demitasse cup ini adalah 5 cm dan soucernya 11 cm.

k. Tea pot



Gambar. 13 Tea pot

(Sumber foto : <https://www.google.com/search?q=gambar+tea+pot>).

Tea pot adalah poci untuk menyajikan teh panas

l. Creamer atau cream pitcher



Gambar. 14 Creamer atau cream pitcher

(Sumber foto : Dokumen pribadi).

Creamer atau cream pitcher adalah tempat untuk menyajiakn creamer atau susu dalam menyajika minuman.

m. Milk container



Gambar. 15 Milk container

(Sumber foto : Dokumen pribadi).

Milk container adalah tempat untuk menyajikan milk sebagai penyerta minuman teh atau kopi.

n. Honey pither



Gambar. 16 Honey pitchet

(Sumber foto : Dokumen pribadi).

Honey pither adalah tempat untuk menyajikan madu sebagai penyerta hidangan seperti hot cake.

o. Fish plate



Gambar. 17 Fish plate

(Sumber foto : <https://www.google.com/search=gambar+fish+plate>).

Fish plate adalah piring khusus yang digunakan untuk menyajikan bermacam-macam hidangan ikan.

p. Ashtray atau asbak

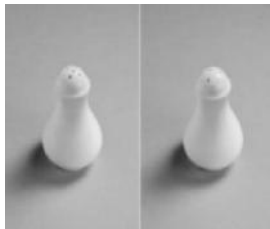


Gambar. 18 Ashtray atau asbak

(Sumber foto : <https://www.google.com/search?q=gambar+ashtray>).

Ashtray atau asbak adalah tempat untuk abu rokok.

q. Salt dan peper shaker



Gambar. 19 Salt dan peper shaker

(sumber foto: <https://www.google.com=pepper+shakers>).

Salt dan peper shaker adalah tempat untuk garam dan merica.

Tabel 2

Jumlah Inventory Form Chinaware di Hotel Hermes PalacMedan

No	Item	Awal	Rusak	Ganti	Hilang	Akhir
1	Show Plate	200	10	10	21	179
2	Dinner Plate	620	9	10	7	612
3	Dessert Plate	600	10	12	26	586
4	Soup Plate	50	8	10	18	30
5	B & B Plate	500	9	12	17	486
6	Oval Plate L	60	-	-	-	60
7	Oval Plate M	50	-	-	-	50
8	Hainan Plate	20	-	-	-	20

9	Soucier Plate	700	8	10	19	683
10	Demitasse Cup	20	-	-	-	20
11	Salad Rond S	400	-	-		400
12	Soup Cup	450	9	-	9	432
13	Tea Cup	500	18	10	41	467
14	Demitasse Saucier	50	-	-	-	50
15	Salt Shaker	80	2	-	5	73
16	Papper Shaker	80	-	-	-	80
17	Tea Pot	15	-	-	-	15
18	Coffe Pot	20	-	-	-	20
19	Sugar Bowl	30	30	-	-	-
20	Milk jug	15	-	-	-	15
21	Asthay	15	-	-	-	15
22	Flower Fae	20	-	-	-	20
23	Soup Bowl	350	3	-	3	344

(Sumber data : Steward Hotel Hermes Palace Medan)

Jadi berdasarkan tabel Akhir Inventory akan menjadi Awal Inventory pada bulan berikutnya.

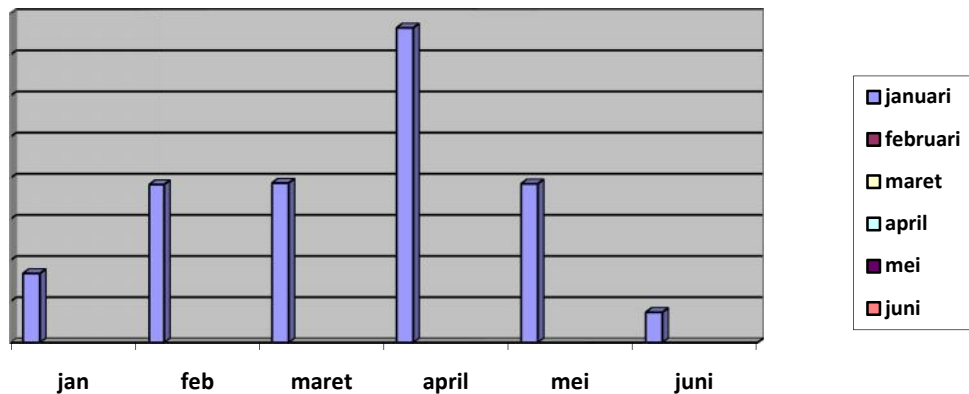
Tabel 2 diatas adalah jumlah peralatan chinaware yang dimiliki Hotel Hermes Palace Medan berdasarkan hasil inventory bulan mei 2022.

Berikut ini tabel 3 adalah kunjungan tamu saat event berdasarkan data bulan Januari 2022 sampai bulan Juni 2022 di Banquet Section.

Tabel 3

Kunjungan tamu di Banquet Section 2022

NO	BULAN	JUMLAH PAX
1	Januari	840
2	Februari	1920
3	Maret	1939
4	April	3825
5	Mei	1930
6	Juni	368



(Sumber Data : Banquet Hotel Hermes Palace Medan).

Tabel 3 adalah data kunjungan tamu tiap bulan saat event di banquet section dari data tersebut terlihat bahwa event di banquet section mengalami kenaikan dan penurunan event paling sedikit terjadi pada bulan Juni dan untuk event yang paling banyak terjadi dibulan April. Untuk event dengan skala sedang tidak ada kendala mengenai kekurangan jumlah peralatan Chinaware namun untuk event berskala besar ruang meeting penuh, ditambah kamar hotel sedang full terjadi kekurangan stok peralatan Chinaware, pernyataan tersebut diperkuat berdasarkan hasil observasi saat job training di Hotel Hermes Palace Medan.

Pada tanggal 20 April 2022 Hotel Hermes Palace Medan sedang full event ruangan meeting dipakai semua, Mezanine Meeting Room event Buka Puasa Bersama TV One Biro Sumatra jumlah 230 pax,

Delli Meeting Room event MS Glow 100 pax, Maimun Ball Room event Sangjit (lamaran resmi pernikahan) jumlah 500 pax. Dan ditambah kamar hotel full, dengan kondisi tersebut persediaan dari beberapa jenis peralatan Chinaware habis karena semua digunakan. Salah satu jenis peralatan yang mengalami kekurangan adalah Dinner plate, Cups and Soucer. Dalam kondisi demikian untuk mengatasi kekurangan peralatan Chinaware dan demi kelancaran kerja di Banquet Section, Bapak Nasrul selaku Banquet supervisor di bantu Banquet Waiter melakukan penyewaan peralatan Chinaware Dinner Plate, Cups and Soucer dipersewaan yang telah bekerja sama dengan Hotel Hermes Palace Medan. Dalam mengatasi kekurangan peralatan Chinaware disaat kondisi hotel sedang ramai atau Haigh Seasion pembelian peralatan bukanlah salah satu solusi yang tepat karena kebutuhan tersebut sagatlah mendesak dan butuh waktu yang cepat, sedangkan bila dilakukan pembelian memerlukan waktu yang lama harus melewati mekanisme atau tahap-tahap yang telah ditetapkan dan tentunya mempertimbangkan kondisi keuangan hotel. Maka solusi yang diambil oleh pihak Hotel Hermes Palace Medan adalah dengan melakukan penyewaan peralatan.

3.3. Pengaruh Kelengkapan Peralatan Chinaware terhadap kinerja Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan

Untuk mengatasi pengaruh kelengkapan peralatan Chinaware terdapat kinerja Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan dilakukan pembagian kuisioner berisi pernyataan untuk diisi responden dari 10 staf Banquet yang ada dihotel Hermes Palace Medan. Karena divisi inilah yang berhubungann langsung dengan peralatan Chinaware baik dari pengecekan hingga penyiapan peralatan dalam kegiatan operasional hotel sehari-hari maupun event.

Berikut ini adalah hasil tanggapan staf Banquet mengenai pengaruh kelengkapan ketersediaan peralatan Chinaware terhadap kinerja

Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan. Dari 10 kuisisioner yang diisi oleh staf banquet, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Tabel 4

Hasil kuisisioner yang diisi oleh 10 staf banquet

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	tidak
1	Apakah kelengkapan peralatan Chinaware mempengaruhi terhadap Kelancaran kerja di banquet service Hotel Hermes Palace Medan.	9	1
2	Apa banquet waiter mengalami Kekurangan peralatan chinaware Disaat full event	8	2
3	Apakah banquet waiter merasa Kerepotan disaat event terjadi kekurangan Peralatan chinaware	10	-

(Smber Data : Hasil Kuisisioner staf banquet Hotel Hermes Palace Medan).

Berdasarkan hasil tabel 4 soal nomor satu hasil kuisisioner menunjukkan bahwa kelengkapann peralatan Chiaware mempengaruhi kelancaran kerja banquet servce. Pernyataan tersebut ditunjukkan berdasarkan hasil kuisisioner, 9 dari 10 responden staff banquet menjawab iya mengenai kelengkapan peralatan Chinaware mempengaruhi terhadap kelancaran kerja di banquet service Hotel Hermes Palace Medan dan 1 responden menjawab mungkin dengan alasan walaupun peralatan Chinnaware mengalami kekurangan jika crew banquet terkoordinasi dan saling bekerja sama masalah tersebut bisa diatasi.

Berdasarkan hasil tabel 4 soal nomor 2 Banquet waiter memang mengalami kendala kekurangan peralatan Chinaware disaat hotel full event pernyataan tersebut ditunjukkan berdasarkan hasil kuisisioner 8 dari 10 responden menjawab iya, 2 responden menjawab

mungkin, tentang apakah banquet waiter mengalami kekurangan peralatan Chinaware disaat hotel full event. Dengan alasan jika konfirmasi mengenai event atau penambahan jumlah pax tidak secara mendadak walaupun hotel full event crew banquet masi bisa mengatasinya dengan melakukan penyewaan peralatan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil tabel nomor 4 soal nomor 3 Banquet waiter kerepotan disaat berlangsungnya event terjadi kekurangan peralatan Chinaware. Pernyataan tersebut ditunjukkan berdasarkan hasil kuisioner, 10 responden dari 10 staf banquet menjawab iya tentang apakah banquet waiter merasa kerepotan disaat event berlangsung terjadi kekurangan peralatan Chinaware.

Dari hasil tabel 4 diatas dapat disimpulkan bahwa kelengkapan peralatan Chinaware berperan peting dalam menentukan kelancaran kerja banquet service, sebagian besar staf banquet Hotel Hermes Palace Medan mengalami kekurangan peralatan Chinaware disaat hotel full event, kekurangan peralatan Chinaware menimbulkan dampak yang sangat besar bagi kelancaran kerja Banquet service.

3.3.1 SOP Loss and Breakage

- a. Barang pecah disebabkan oleh konsumen, langsung di bebaskan kepadakonsumen malalui bill penjualan.
- b. Harga yang di bebaskan kepada konsumen sesuai dengan harga yang terdapat di pos.
- c. Barang yang pecah di sebabkan karyawan akan di laporkan dan ditulis di from loss and breakage semua departemen.
- d. Barang yang pecah disebabkan oleh karyawan yang akan di hitung/di potong saatpembayaran uan service setip tanggal 15 di setiap bulannya .
- e. pemotongan uang service di bebaskan berdasarkan kehilangan atau kerusakan dari masing masing departement.

- f. from loss breakage harus selalu di isi bila mana ada barang rusak dan di setorkan setiap minggunya kedepartement heat operasional untuk di cek.
- g. masing masing departement wajib melakukan inventori permingguna dan di chek oleh heat operasional.

3.3.2 Skema Pembagian Uang Service

1. 5% untuk resiko kehilangan dan kerusakan
2. 2% untuk pengembangan SDM
3. 93% di bagi habis untuk pekerja
 - a. Untuk resiko kehilangan dan kerusakan (loss and breakage) tiap bulannya di potong 5% dari total uang service bila mana sampai akhir tahun masih ada sisanya bisa di berikan kepada pegawai sebagai bonus tahunan penghargaan karena bisa menjaga aset perusahaan.
 - b. Sedangkan untuk pemotongan 2% SDM bisa di gunakan untuk auling ataupun tim building serta pengembangan lainnya.
 - c. Chinaware di banqet service saat hotel full event dan menjadi kendala bagi karyawan banquet adalah karena penggunaan peralatan Chinaare di hotel Hermes Palace Medan tidak ada pembagian khusus bagi setiap divisi Food and Baverage Service. Divisi Banquet Service, Coffe Shop maupun Room Service.

3.3.3 PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian pada tabel 1 sampai dengan 3 di atas dapat dilihat bahwa kelengkapan peralatan chinaware di Hotel Hermes Palace Medan ini masih sangat mengalami kekurangan peralatan chinaware disaat hotel full. Dan kekurangan peralatan chinaware ini menimbulkan dampak yang sangat besar bagi kelancaran kerja

Banquet Service sehingga mereka tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada para tamu. Hal ini tentunya dapat menghambat kelancaran operasional dan akan mengakibatkan tamu merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh waiter/waiters.

Operasional pelayanan tamu hotel tidak dapat berjalan lancar tanpa dukungan peralatan chinaware. Karena begitu pentingnya peralatan tersebut maka hotel wajib memiliki peralatan chinaware secara lengkap. Begitu juga dari segi jumlah yang harus sesuai kebutuhan, karena apabila jumlahnya tidak sesuai dapat menghambat kinerja operasional hotel dalam melayani tamu.

Kelengkapan peralatan chinaware berperan penting dalam menentukan kelancaran kerja banquet service, sebagian besar staf banquet hotel hermes palace medan mengalami kekurangan peralatan chinaware disaat full event, kekurangan peralatan chinaware menimbulkan dampak yang sangat besar bagi kelancaran kerja banquet service. Salah satu penyebab mengenai kurangnya peralatan chinaware di banquet service saat hotel full event dan menjadi kendala bagi karyawan banquet adalah karena penggunaan peralatan chinaware di Hotel Hermes Palace Medan tidak ada pembagian khusus bagi setiap Divisi Food and Beverage Service.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Operasional pelayanan tamu di hotel tidak dapat berjalan lancar tanpa didukung peralatan Chinaware. Divisi Food and Beverage Departemen seperti Banquet Service Restarant, Café dan Room Service selalu menggunakan peralatan tersebut dalam rutinitas pelayanan sehari-hari, oleh karena pentingnya peralatan tersebut keberadaanya selalu di cek dipastikan kondisi dan jumahnya.

Proses pengecekan dan peralatan-peralatan Chinaware di Hotel Hermes Palace Medan sudah berdasarkan prosedur atau ketentuan yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Sehingga proses dari pengecekan sampai pengadaan peralatan Chinaware Hotel hermes Palace Medan sudah terkoordinasi antar department.

Kondisi peralatan Chinaware yang ada di Hotel Hermes Palace Medan sangat terawat namun dari segi jumlah untuk event dengan skala besar ruang meeting penuh, ditambah kamar sedang full masi terjadi kekurangan stok peralatan Chinaware. Masalah tersebut dikarenakan tidak ada pembagian peralatan Chinaware bagi setiap divisi Fod and Beverage Service seperti divisi Banquet section, Cofee Shop maupun Room Service jadi semua divisi Food and Beverage Service menggunakan peralatan Chinaware yang sama.

Peralatan Chinaware berperan penting dalam menentukan kelancaran kerja Banquet service, kekurangan peralatan Chinaware saat event menimbulkan dampak yang sangat besar bagi kelancaran kerja Banquet service. Hal tersebut dapat menimbulkan terjadinya masalah bagi crew banquet dari suasana kerja yang menjadi kacau, persiapan peralatan saat event terganggu dan pelayanan kepada tamu menjadi tidak maksimal.

4.2 Saran

Beberapa saran berdasarkan ahasil penelitian ini adalah :

1. Pihak Hotel Hermes palace Medan harus segera mengatasi kekurangan peralatan Chinaware hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi berlangsungnya event-event besar yang diadakan dihotel sehingga operasionnal kerja Banquet service dapat berjalan dengan lancar, tamu merasa puas dengan pelayanan dan hotel dapat mencapai target yang telah ditentukan.
2. Manajemen hotel harus melakukan pembagian peralatan Chinaware untuk setiap divisi Food and Beverage Service seperti divisi Banqet section, Coffe shop maupun Room Service. Hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya kekacauan dalam penggunaan peralatan disaat hotel sedang ramai.
Kualitas kerja Banquet service harus ditingkatkan untuk meningkatkan kunjungan tamu di banquet section. Hotel Hermes Palace Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang, Sujatno. 2015. *Hospitality Restaurant*. Yogyakarta: Andi
- Raymond J Goodma. 2002. *Food and Beverage Service Management*. Granmedia Pustaka Utama.
- Marsum W,A. 1993. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Yogyakarta : Andi.
- Marsum W,A. dan Siti Fauziah, 2016. *Pramusaji*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum W,A. dan Siti Fauziah. 2007. *Manajemen Stewarding*. Yogyakarta : Andi.
- Melamine, Glory. 2018. *Manajemen Restaurant*. Jakarta Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Pramudhita, Nea. 2015. *Pengantar Industri Perhotelan*. Surakarta : Aksara Sinergi Media.
- Prayogo, 2018. *Perkembangan Pariwisata dalam Perspektif Pemasaran*. Penerbit PT Lontar Asia, Jakarta
- Parantika, Hudarwati. 2018. *Strategi Pemasaran Hotel*. Andi.
- Subroto, F.Y.Djoko .2003. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta : Granmedia Pustaka Utama.
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Surakarta : Aksara Sinergi Media.
- <https://adoc.pub/queue/pentingnya-kelengkapan-peralatan-china-ware-di-banquet-serv.html>
- <https://www.google.com/search?q=definisi+hotel+menurut+para+ahli>
- https://www.google.com/search?q=definisi+restoran+menurut+para+ahli&rlz=1C1PRFC_enID873ID873&oq=definisi+restoran&aqs=chrome.1.6
- https://www.google.com/search?q=apa+definisi+steward&rlz=1C1PRFC_enID873ID873&oq=definisi+steward&aqs=chrome.2.69i57j0i22i30i625l2.62455j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- https://www.google.com/search?q=definisi+banquet+service&rlz=1C1PRFC_enID873ID873&oq=definisi+banquet&aqs=chrome.1.69i57j0i512l2j0i15i22i30.127314j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- <https://www.google.com/search?q=gambar+piring+dessert>
- <https://www.google.com/search?q=gambar+piring+soup+bowl>
- <https://www.google.com/search?q=gambar+piring+sop+plate>
- <https://www.google.com/search?q=gambar+piring+bouillon>
- <https://www.google.com/search?q=gambar+piring+round+casserol>
- <https://www.google.com/search?q=gambar+tea+pot>

Lampiran 1

1. Bagaimanakah kondisi stok peralatan Chinaware di Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan
2. Bagaimanakah pengaruh kelengkapan ketersediaan peralatan Chinaware terhadap kinerja Banquet Service Hotel Hermes Palace Medan

Lampiran 2

No	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	tidak
1	Apakah kelengkapan peralatan Chinaware mempengaruhi terhadap Kelancaran kerja di banquet service Hotel Hermes Palace Medan.	9	1
2	Apa banquet waiter mengalami Kekurangan peralatan chinaware Disaat full event	8	2
3	Apakah banquet waiter merasa Kerepotan disaat event terjadi kekurangan Peralatan chinaware	10	-

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Eka Ernita Putri
Tempat Tanggal Lahir : Pulau Balai, 04 Maret 2000
Alamat : Desa Pulau Balai, Kec. Pulau Banyak
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
No Hp : 082172362215

B. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Darni Selayan
Pekerjaan : Nelayan
Nama Ibu : Rosmanita
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2006 – 2012 : SD Negeri 2 Pulau Banyak
2012 – 2015 : SMP Negeri 1 Pulau Banyak
2015 – 2018 : SMA Negeri 3 Banda Aceh