



## RINGKASAN

MUHAMMAD NAUFAL ROSYIDI. Perbandingan Pelayanan *Banquet* Hotel Bintang Tiga Di Jakarta. *Comparison of Banquet Services for three Star Hotels Affiliated with Dafam Management in Jakarta*. Dibimbing oleh FIRMAN MUHAMMAD BASAR.

Indonesia memiliki industri penunjang salah satunya yaitu Pariwisata. Pariwisata di Indonesia berkembang pesat baik dari lokal, nasional, dan Internasional. Pariwisata menurut Undang undang Nomor 10 Tahun 2009 adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata, serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Wisatawan dalam melakukan perjalanan membutuhkan adanya tempat tinggal sementara untuk beristirahat sehingga terbentuknya industri perhotelan.

Hotel tidak hanya berkaitan dengan sewa kamar namun juga berkaitan dengan makanan dan minuman serta membutuhkan tempat untuk tamu yang memiliki acara atau pesta, maka disinilah peran *banquet section* sangat dibutuhkan. *Banquet* hotel salah satu bagian dari hotel yang mengatur dan merencanakan sebuah kegiatan perjamuan mulai dari menyediakan ruangan, makanan dan minuman beserta perlengkapan atau hal-hal lain yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan perjamuan tersebut sesuai dengan perencanaan yang sudah disetujui oleh yang mempunyai kegiatan perjamuan

Tujuan umum dari penulisan laporan ini adalah Perbandingan Pelayanan *Banquet* Hotel Bintang tiga di Jakarta. Tujuan khusus penulisan laporan ini meliputi (1) Mengidentifikasi keadaan umum Hotel Teraskita Jakarta, Hotel Enkadeli Thamrin Jakarta, dan Hotel Ayaka Suites. (2) Memahami dan mengkaji pelayanan *banquet* dalam menyelenggarakan event dan fungsi peranan *banquet* (3) Mengetahui kendala dan menganalisis pemecahan solusi dalam penyelenggaraan *banquet* (4) Mengklasifikasikan perbedaan pelayanan *banquet* hotel bintang tiga di Jakarta.

Penelitian ini termasuk dalam dengan metode data primer dan data sekunder. Pengambilan data dilakukan dengan cara pengamatan dan praktik kerja secara langsung. Pengamatan dan pengambilan data dilakukan di Hotel Teraskita Jakarta *Managed by Dafam* yang berlangsung selama tiga bulan, 04 Oktober September 2021 – 04 Januari 2022, Hotel Dafam Enkadeli yang berlangsung selama 3 minggu, 09 Mei 2022 – 27 Mei 2022, dan Hotel Ayaka Suites yang berlangsung selama 2 minggu, 16 Mei 2022 – 27 Mei 2022.

Pelayanan *banquet* di setiap hotel berbeda-beda maka perlu adanya perbandingan antara hotel di setiap wilayah Jakarta yang berbeda. Dalam operasional terkadang terdapat adanya kendala seperti *electricity*, *over time*, dan *extra service*. Untuk mengatasi kendala *electricity* adanya staf *engineering* yang *stand by* di *meeting room*, *over time* pemberitahuan informasi kepada PIC dari pihak *sales* sebelum 30 menit berakhir apakah ada *incharge* tambahan jam, dan *extra service* perlu adanya penjelasan secara detail dan mudah dipahami oleh tamu di awal kesepakatan pemesanan *meeting room*.

Kata Kunci: *event*, hotel, *meeting*, pelayanan *banquet*, perbandingan.