

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekarang ini terdapat banyak macam bisnis industri yang menunjang perekonomian di Indonesia salah satunya yaitu Pariwisata. Pariwisata di Indonesia semakin 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. Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi (Prayogo 2018).

Berbagai pengertian pariwisata sangat banyak dijelaskan oleh para ahli pariwisata, seperti organisasi pariwisata dunia (*World Tourism Organization*) yang mengemukakan definisi pariwisata adalah pariwisata sebagai kegiatan orang atau sekelompok orang yang bepergian dengan melakukan perjalanan dan menempati sebuah tempat diluar lingkungan biasanya mereka tinggal dengan batas waktu tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk liburan, bisnis, dan tujuan lainnya. Selain pariwisata ada juga istilah wisatawan.

Wisatawan menurut Undang undang nomor 10 tahun 2009 adalah orang yang melakukan wisata. Oleh karena itu, untuk menunjang wisatawan yang datang dari dalam negeri dan luar negeri di butuhkan adanya industri perhotelan yang menjadi tempat singgah dan istirahat bagi wisatawan. Wisatawan (*tourism*), adalah orang yang sedang melakukan perjalanan dalam waktu paling sedikit 24 jam untuk menikmati perjalanan dan mencari kepuasan serta tidak mencari nafkah atau pekerjaan di daerah tujuan wisata (Arjana 2016).

Wisatawan dalam melakukan perjalanan membutuhkan adanya tempat tinggal sementara untuk beristirahat sehingga terbentuknya industri perhotelan. Industri perhotelan sangat penting sebagai penyokong dalam mempertahankan stabilitas pariwisata di berbagai negara belahan dunia (Hassan 2018). 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 yang sudah disetujui oleh yang mempunyai kegiatan perjamuan. Dalam operasional *banquet* 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*. Dengan demikian, hal ini membuat penulis tertarik untuk membahas perbandingan pelayanan *banquet* hotel bintang tiga di Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penulisan karya ini penulis membuat rumusan masalah agar penulisan karya ini lebih terarah dan pembaca lebih mudah memahami maksud yang ingin diuraikan penulis yaitu:

1. Bagaimana Keadaan Umum Hotel Teraskita Jakarta, Hotel Enkadelli Jakarta, dan Hotel Ayaka Suites?
2. Bagaimana peranan *banquet* dalam penyelenggaraan *event*?
3. Bagaimana pemecahan masalah untuk menemukan solusi dalam penyelenggaraan *event banquet*?
4. Apa saja klasifikasi perbedaan pelayanan *banquet* hotel bintang tiga di Jakarta?

1.3 Tujuan

Tujuan umum dari penulisan laporan ini adalah membandingkan kualitas pelayanan *banquet* hotel bintang tiga di Jakarta. Tujuan khusus penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi keadaan umum hotel bintang tiga di Jakarta yaitu Hotel Teraskita Jakarta, Hotel Enkadeli Thamrin Jakarta, dan Hotel Ayaka Suites.
2. Memahami dan mengkaji peranan *banquet* dalam menyelenggarakan event sesuai standar pelayanan *banquet*.
3. Mengetahui, kendala dan menganalisis pemecahan solusi dalam penyelenggaraan *banquet*.
4. Mengklasifikasikan perbedaan pelayanan *banquet* hotel bintang tiga di Jakarta.

1.4 Manfaat

1. Hotel Teraskita Jakarta: Mengetahui perbandingan pelayanan *banquet* hotel bintang 3 di Jakarta.
2. Mahasiswa: Mengaplikasikan dan menganalisis ilmu yang sudah didapatkan dari PKL untuk masyarakat.
3. Masyarakat: Mengetahui perbedaan pelayanan *banquet* hotel bintang tiga di Jakarta.
4. Program Studi: Sebagai bentuk hasil evaluasi dari pembelajaran kuliah dan PKL program pendidikan Gizi Sekolah Vokasi, dan bentuk pengabdian kepada masyarakat.
5. Sekolah Vokasi: Mengharumkan nama Sekolah Vokasi, dan mengenalkan Sekolah Vokasi IPB kepada masyarakat lebih luas.