

Pengelolaan Banquet Section dalam Penyelenggaraan Event di Four Points by Sheraton Manado

Felmaria Lumenta¹, Margaretha N. Warokka², Yurike S. Lewan³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

Penulis Korespondensi: ¹ felmarialumenta2002@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pengelolaan banquet section dalam menghadapi kendala operasional pada penyelenggaraan event di Four Points by Sheraton Manado. Latar belakang penelitian didasari pentingnya banquet section sebagai penunjang utama kesuksesan acara di hotel, meskipun sering terkendala keterbatasan peralatan, kekurangan tenaga kerja, komunikasi antar-departemen, serta perubahan mendadak dari klien. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan meliputi supervisor banquet, kapten banquet, staf operasional, dan pihak manajemen hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan antara lain peningkatan koordinasi melalui briefing rutin, penjadwalan kerja fleksibel, pemeriksaan peralatan sebelum acara, kerja sama dengan vendor eksternal, serta pelatihan berkala bagi staf. Strategi tersebut terbukti meningkatkan kelancaran operasional dan kepuasan tamu. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen hotel dalam memperbaiki efektivitas pengelolaan banquet serta menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya di bidang manajemen perhotelan, khususnya manajemen event.

Kata Kunci – Banquet Section, Manajemen Acara, Operasional Hotel, Tantangan Operasional

Banquet Section Management in Event Organization at Four Points by Sheraton Manado

Abstract

This study aims to analyze management strategies of the banquet section in overcoming operational challenges during event organization at Four Points by Sheraton Manado. The research is based on the crucial role of the banquet section in ensuring event success, despite frequent obstacles such as limited equipment, shortage of staff, inter-department communication issues, and last-minute client changes. A descriptive qualitative method was applied, using observation, interviews, and documentation. Informants included banquet supervisors, banquet captains, operational staff, and hotel management representatives. The findings reveal that applied strategies include enhancing coordination through regular briefings, implementing flexible work schedules, conducting pre-event equipment checks, collaborating with external vendors, and providing periodic staff training. These strategies have proven effective in facilitating smooth event operations and increasing guest satisfaction. The study provides practical implications for hotel management to improve banquet operational effectiveness and serves as a reference for future research in hospitality management, particularly event management.

Keywords – Banquet Section, Event Management, Hotel Operations, Operational Challenges

PENDAHULUAN

Industri perhotelan saat ini berkembang tidak hanya sebagai penyedia layanan akomodasi, tetapi juga sebagai penyelenggara berbagai event, mulai dari rapat korporasi, seminar, hingga pesta pernikahan dan jamuan resmi. Dalam konteks tersebut, keberadaan banquet section menjadi bagian vital yang menentukan keberhasilan acara, karena mencakup perencanaan, koordinasi, penyediaan peralatan, serta pelayanan kepada tamu. Four Points by Sheraton Manado sebagai salah satu hotel berbintang internasional di Sulawesi Utara memiliki reputasi sebagai destinasi utama untuk event berskala lokal maupun nasional, sehingga pengelolaan banquet section yang efektif merupakan faktor kunci dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan tamu. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala operasional, seperti keterbatasan peralatan, kekurangan sumber daya manusia, hambatan komunikasi lintas departemen, serta tantangan dalam menangani permintaan acara mendadak (*last-minute event*) yang membutuhkan kesiapan penuh tim operasional. Situasi ini jika tidak ditangani dengan baik dapat menurunkan mutu pelayanan dan berpengaruh pada citra hotel. Menurut Kotler (2016), kepuasan tamu menjadi salah satu indikator keberhasilan layanan, karena berdampak langsung pada loyalitas dan promosi dari mulut ke mulut. Sementara itu, Bowdin et al. (2022) menekankan bahwa keberhasilan event sangat dipengaruhi oleh perencanaan dan pengelolaan yang terstruktur serta responsif terhadap perubahan.

Oleh karena itu, pengelolaan banquet section tidak hanya menyangkut aspek teknis pelayanan, tetapi juga menuntut strategi manajerial yang adaptif, komunikasi efektif antar-departemen, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan evaluasi berkala. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan banquet section dilakukan dalam penyelenggaraan event di Four Points by Sheraton Manado, khususnya dalam mengatasi kendala operasional yang sering muncul. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan yang diterapkan dan merumuskan langkah-langkah yang dapat meningkatkan efektivitas operasional banquet. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik di bidang manajemen perhotelan, khususnya terkait strategi pengelolaan event. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi manajemen hotel sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bagi karyawan banquet sebagai pedoman dalam menghadapi tantangan operasional, serta bagi industri perhotelan secara umum sebagai referensi dalam menetapkan standar pelayanan banquet yang optimal, sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu sekaligus memperkuat daya saing hotel di tengah persaingan industri hospitality.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis pengelolaan banquet section dalam penyelenggaraan event di Four Points by Sheraton Manado. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik objek kajian yang bersifat kontekstual dan membutuhkan pemahaman

mendalam terhadap realitas operasional di lapangan. Penelitian dilaksanakan di Four Points by Sheraton Manado, Sulawesi Utara, selama periode September 2024 hingga Mei 2025, mencakup tahapan observasi, wawancara, dokumentasi, analisis, hingga penyusunan laporan akhir. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer banquet, supervisor Food and Beverage Service, staf operasional, serta tamu pengguna layanan banquet, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen internal hotel seperti *Banquet Event Order (BEO)*, laporan operasional, dan arsip dokumentasi. Populasi penelitian mencakup seluruh pihak yang terlibat dalam pengelolaan banquet, dengan sampel yang dipilih secara purposive, terdiri atas manajer banquet dan supervisor F&B sebagai informan kunci karena perannya yang strategis, beberapa staf operasional sebagai informan pendukung, serta dua tamu pengguna jasa banquet sebagai informan tambahan untuk menggali perspektif kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif terhadap jalannya persiapan dan pelaksanaan event, wawancara semi-terstruktur dengan panduan seputar operasional banquet, serta dokumentasi laporan dan arsip hotel. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman & Saldana yang mencakup reduksi data, penyajian data dalam bentuk naratif dan matriks, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan melalui triangulasi antar-sumber. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual banquet section, kendala yang dihadapi, serta strategi pengelolaan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan event dan memperkuat daya saing hotel dalam industri hospitality.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Umum Hotel

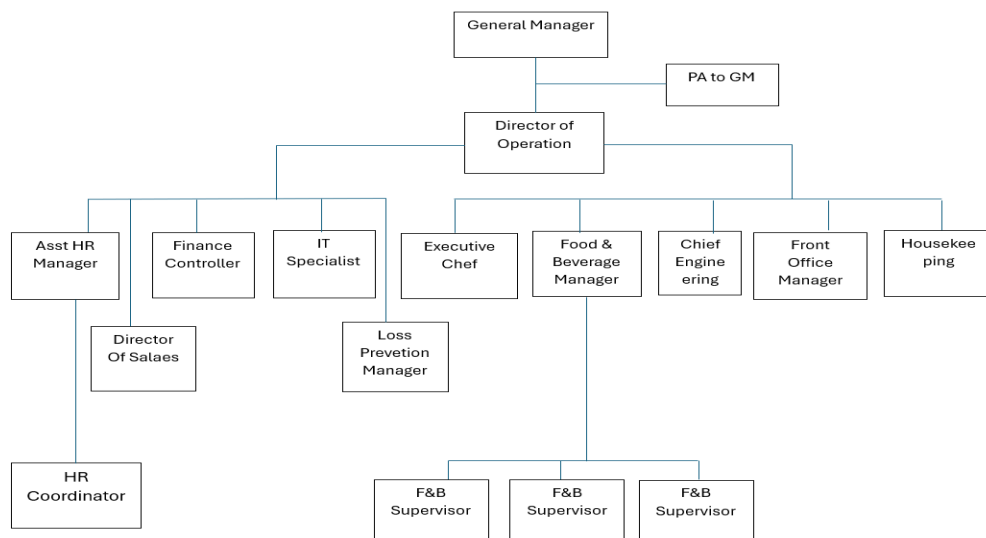
Four Points By Sheraton Manado merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berdiri di bawah jaringan internasional Marriott International. Keberadaan hotel ini memiliki arti strategis, bukan hanya karena menjadi representasi Marriott di Sulawesi Utara, tetapi juga karena posisinya sebagai salah satu hotel yang paling banyak digunakan untuk penyelenggaraan event berskala besar di Kota Manado. Lokasi hotel yang terletak di atas Manado Town Square memberikan kemudahan akses serta citra modern yang melekat kuat pada brand Four Points. Sebagai bagian dari jaringan internasional, Four Points By Sheraton Manado berkomitmen untuk mengimplementasikan standar pelayanan Marriott Bonvoy. Nilai-nilai inti seperti *Put People First* dan *Pursue Excellence* tercermin dalam pelayanan harian staf. Hal ini juga berdampak pada operasional banquet section, yang dituntut untuk tidak hanya menjalankan acara dengan lancar, tetapi juga menghadirkan pengalaman yang berkesan bagi tamu.

Struktur organisasi hotel dirancang untuk mendukung koordinasi yang baik antar-departemen. General Manager sebagai pimpinan tertinggi mengawasi jalannya operasional dengan bantuan departemen khusus seperti Food and Beverage, Sales & Marketing, Front Office, dan Housekeeping. Banquet section,

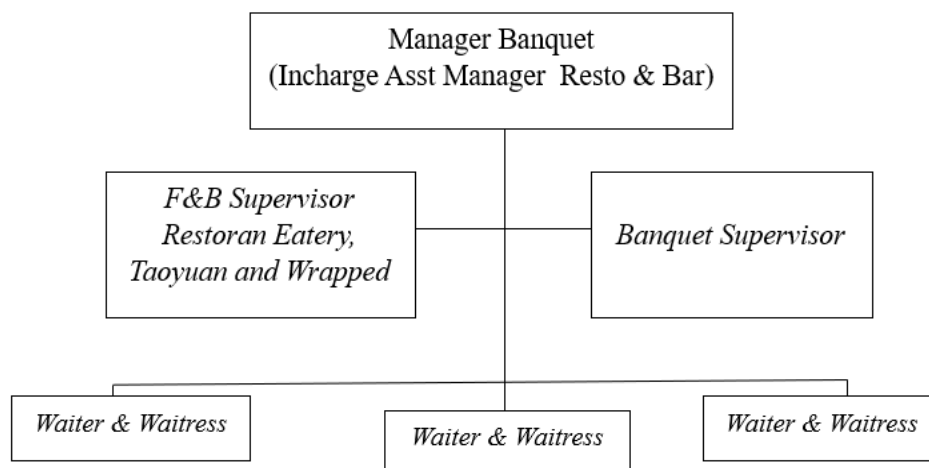
sebagai bagian dari Food and Beverage Department, memiliki posisi penting karena menjadi penghubung antara kebutuhan klien dengan operasional hotel secara keseluruhan.

Di dalam Food and Beverage Department, banquet section terdiri dari beberapa posisi kunci, yakni Supervisor Banquet, Captain Banquet, serta staf waiter yang menangani event secara langsung. Saat penelitian dilakukan, posisi Food and Beverage Manager dalam keadaan kosong sehingga tanggung jawab pengawasan dibebankan kepada Asisten Manager Resto & Bar. Kondisi ini menambah tantangan karena struktur koordinasi tidak berjalan ideal, namun di sisi lain memperlihatkan kemampuan staf untuk beradaptasi.

Tabel 1. Struktur Organisasi Hotel



Tabel 2. Struktur Organisasi F&B Department



Fasilitas dan Kapasitas Ruangan

Fasilitas yang dimiliki Four Points By Sheraton Manado menunjukkan bahwa hotel ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai pusat kegiatan sosial dan bisnis. Restoran seperti The Eatery menyediakan menu internasional dengan kapasitas 115 pax, sementara Tao Yuan menawarkan spesialisasi Chinese cuisine dengan kapasitas 135 pax. Wrapped Lounge dan Scorta Pool Bar melengkapi pilihan bagi tamu yang menginginkan suasana santai. Pada sisi lain, fasilitas Grand Ballroom dengan kapasitas ribuan tamu menjadi daya tarik utama. Ballroom ini dapat diatur dalam berbagai layout sesuai permintaan klien, mulai dari *theater style* untuk konferensi, *banquet round table* untuk jamuan resmi, hingga *U-shape* untuk pertemuan korporasi. Fleksibilitas ini memberikan peluang besar bagi hotel untuk melayani berbagai jenis acara, namun di sisi lain juga menjadi tantangan logistik dan koordinasi bagi banquet section. Berdasarkan data kapasitas ruangan, total daya tampung seluruh meeting room mencapai hampir 6.000 orang dengan berbagai set-up. Kondisi ini menunjukkan bahwa Four Points By Sheraton Manado memiliki salah satu ballroom terbesar di wilayah Sulawesi Utara, sehingga permintaan terhadap layanan banquet sangat tinggi.



Gambar 1. Ballroom dan Meeting Room Four Points by Sheraton Manado

Tabel 3. Kapasitas Ruangan Hotel

No	Room	Capacity					
		Cocktail	Classroom	Theater	U-Shape	Round Table	Boardroom
1	BALLROOM 1	790	310	631	197	344	221
2	BALLROOM 2	1545	606	1233	385	673	432
3	GRAND BALLROOM	2336	916	1863	582	1017	653
4	Lily 1	79	31	63	20	35	22
5	Lily 2	90	35	72	22	39	25
6	CONNECTING	169	66	135	42	74	47
7	Orchid 1	130	51	103	32	56	36
8	Orchid 2	122	48	98	30	53	34
9	Orchid 3	122	48	98	30	53	34
10	CONNECTING	374	147	298	93	163	105
11	Edelweis	90	35	71	22	39	25
12	Scorta	100	60	120	30	70	20
		5948	2354	4785	1487	2617	1655

Equipment Banquet

Hasil inventaris menunjukkan jumlah peralatan banquet yang besar, namun tidak sebanding dengan tingginya permintaan event. Misalnya, dinner plate berjumlah 1.570 buah sementara bread & butter plate mencapai 3.378 buah. Namun, untuk peralatan tertentu seperti highball glass hanya tersedia 610 buah, jauh di bawah kebutuhan ketika hotel menerima pemesanan event lebih dari 1.000 pax. Permasalahan tidak hanya terletak pada jumlah, tetapi juga pada kualitas dan ketersediaan real-time. Beberapa peralatan yang rusak tidak segera diganti karena keterbatasan anggaran, sementara proses pencatatan di stewarding belum terintegrasi secara digital. Akibatnya, sering terjadi *mismatch* antara jumlah yang tercatat dengan jumlah aktual di lapangan. Kondisi ini berdampak langsung pada staf banquet, yang harus melakukan improvisasi. Misalnya, meminjam equipment dari vendor eksternal atau menukar set-up tertentu agar dapat menyesuaikan dengan stok yang tersedia. Strategi ini memang efektif secara jangka pendek, tetapi berisiko menimbulkan keterlambatan persiapan.

Tabel 4. Equipment Banquet Hotel

No.	Nama Equipment	Total on hand	Opening Stock
1.	Dinner Spoon	686	492
2.	Dinner Fork	792	500
3.	Dessert Spoon	752	1988
4.	Dessert fork	557	1936
5.	Soup Spoon	941	2000
6.	Tea Spoon	100	200
7.	Serving Spoon	22	150
8.	Serving Fork	30	144
9.	Cake Tong	28	30
10.	Dinner Plate	1570	2000
11.	B&B Plate	3378	2000
12.	Tea/coffe cup	238	1000
13.	Saucer cup	726	1000
14.	Soup cup	1303	1926
15.	Saucer Soup	1315	1927
16.	Sugar Bowl	81	600
17.	Toothpic holder	5	100
18.	Rice Bowl	300	1500
19.	Highball glass	610	2908
20.	Margaritha glass	57	48
21.	Water Pitcher	12	86
22.	Goblet	157	195

Event di Hotel

Event yang diselenggarakan di hotel sangat beragam. Contoh kasus pernikahan dengan lebih dari 700 pax di Grand Ballroom memperlihatkan tantangan besar dalam mengatur set-up, koordinasi antar departemen, hingga pelayanan makanan dan minuman. Pada event tersebut, kendala yang muncul antara lain kekurangan tenaga kerja sehingga set-up meja memakan waktu lebih lama,

serta gangguan teknis pada LED. Pada event berskala kecil seperti *Tea Pai* dengan 100 pax, kendala justru datang dari pihak eksternal yaitu keterlambatan vendor dekorasi. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan banquet tidak hanya bergantung pada tim internal hotel, tetapi juga pada koordinasi dengan pihak ketiga. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa skala event berbanding lurus dengan tingkat kompleksitas kendala yang muncul. Namun, baik event kecil maupun besar tetap membutuhkan kesiapan penuh dari banquet section.

Tabel 5. Event di Hotel dan Kendala

No.	Event	Pax	Time	Venue	Kendala yang terjadi
1	Wedding Stiven & Evelyn	760 Pax	18.00-23.00	Ballroom	<ul style="list-style-type: none">• Keterlambatan set-upan akibat kekurangan SDM dan miss komunikasi dengan tim• LED sempat tidak berfungsi selama 10 menit
2	Tea Pai	100	10.30-13.30	All Orchid	<ul style="list-style-type: none">• Keterlambatan vendor dekorasi selama 20 menit• Kekurangan equipment karena pemesanannya melebihi atau Over
3	Wedding Jacklif & Gretty	350	17.00-21.00	Scorta	<ul style="list-style-type: none">• Keluahan tamu karena terlalu padat dan suhu dalam ruangan tidak terlalu dingin

Hasil Observasi

Observasi yang dilakukan pada beberapa event menunjukkan pola yang konsisten. Pada tahap awal, briefing staf selalu dilakukan, namun tidak semua staf hadir (khususnya staf casual). Hal ini membuat distribusi informasi tidak merata, sehingga menimbulkan kesalahpahaman di lapangan. Selain itu, kesiapan alat sebelum set-up belum optimal. Beberapa peralatan yang kurang lengkap baru dicari ketika persiapan berlangsung. Akibatnya, proses set-up menjadi lebih lama dan mengganggu timeline acara. Penempatan signage, buffet station, dan beverage station umumnya sesuai dengan function sheet, tetapi masih ditemukan perubahan mendadak sesuai permintaan klien. Pelayanan makanan dan minuman sebagian

besar dilakukan tepat waktu, meskipun pada beberapa kesempatan mengalami keterlambatan akibat tambahan pax last-minute. Supervisor terlihat aktif memantau pelayanan di ballroom, namun pengawasan pada area luar ballroom (misalnya area registrasi atau pre-function area) masih terbatas. Dari segi kebersihan, tim banquet bersama steward cukup sigap dalam membersihkan area setelah acara selesai. Namun, pengembalian peralatan ke stewarding sering tidak lengkap. Beberapa item hilang atau rusak, dan proses pencatatannya belum terdokumentasi dengan baik.

Tabel 6. Hasil Observasi Operasional Banquet

No	Kegiatan yang diamati	Sering	Kadang-kadang	Tidak dilakukan
1.	Briefing staf sebelum event dimulai	✓		
2.	Penerapan layout ruangan sesuai function sheet		✓	
3.	Kesiapan alat dan perlengkapann sebelum set-up		✓	
4.	Penempatan signage, buffet station, dan beverage station sesuai posisi tamu	✓		
5.	Waiter aktif menyambut tamu	✓		
6.	Pelayanan makanan dan minuman tepat waktu		✓	
7.	Penanganan kendala (permintaan tambahan, perubahan jumlah pax) dilakukan cepat	✓		
8.	Pemantauan supervisor terhadap pelayanan di tiap ballroom	✓		
9.	Pembersihan area oleh tim banquet dan steward		✓	
10.	Pengembalian peralatan ke stewarding			✓

Hasil Wawancara

Wawancara mendalam dengan 10 informan memberikan gambaran lebih jelas tentang praktik di lapangan.

1. Perencanaan Event

- Supervisor menjelaskan bahwa setiap event diawali dengan koordinasi bersama tim sales melalui dokumen Banquet Event Order (BEO). Dokumen ini dianggap sebagai “kitab suci” yang memuat seluruh detail acara.
- Kapten banquet menambahkan bahwa pre-event meeting adalah momen penting untuk menyatukan persepsi, namun terkadang waktunya sangat singkat sehingga tidak semua detail dapat dibahas.

2. Pelaksanaan Event

- Staf banquet mengakui bahwa mereka sering harus multitasking, misalnya melayani tamu sekaligus mengatur ulang meja karena adanya tambahan pax.
- Petugas casual merasa briefing yang diberikan cukup membantu, tetapi mereka membutuhkan arahan lebih detail karena tidak semua familiar dengan SOP hotel.

3. Kendala Operasional

- Hampir semua informan menyinggung soal keterbatasan equipment.
- Supervisor steward menegaskan bahwa kehilangan peralatan setelah event adalah masalah klasik yang belum sepenuhnya teratasi.
- Komunikasi antar tim kadang terhambat karena instruksi tidak disampaikan secara tertulis.

4. Strategi dan Solusi

- Solusi yang paling sering dilakukan adalah bekerja sama dengan vendor eksternal untuk equipment tambahan.
- Penjadwalan kerja yang fleksibel dan penggunaan tenaga casual dianggap membantu, meskipun kurang stabil dalam jangka panjang.
- Pelatihan staf dilakukan, tetapi tidak rutin, sehingga masih ada gap keterampilan.

Pembahasan

Dokumentasi

Dokumentasi berupa foto setup table, layout ballroom, serta aktivitas staf menjadi bukti visual yang memperkuat hasil observasi dan wawancara. Foto-foto menunjukkan bahwa standar formal dining seperti penggunaan tablecloth putih, penempatan centerpieces, serta pengaturan cutlery sesuai etika internasional sudah diterapkan. Namun, dokumentasi juga memperlihatkan adanya improvisasi. Misalnya, saat peralatan tidak mencukupi, staf mengganti beberapa item dengan alternatif lain agar tetap terlihat serasi. Improvisasi ini menunjukkan fleksibilitas, tetapi sekaligus menandakan adanya gap antara standar ideal dengan kondisi riil di lapangan.



Gambar 2. Setup Table Banquet

Perencanaan Event dalam Peran BEO

Perencanaan event merupakan fondasi utama dalam keberhasilan penyelenggaraan acara di hotel berbintang, termasuk di Four Points by Sheraton Manado. Berdasarkan hasil penelitian, tahapan awal perencanaan selalu diawali dengan penyusunan Banquet Event Order (BEO). Dokumen ini berfungsi sebagai pedoman operasional yang berisi informasi rinci mengenai jumlah peserta, menu yang disajikan, jadwal pelaksanaan, hingga layout ruangan. Menurut Bowdin et al. (2022), BEO menjadi instrumen komunikasi formal yang menghubungkan klien dengan seluruh departemen hotel, sehingga konsistensi informasi dapat terjaga dan risiko miskomunikasi diminimalisir.

Namun, dalam praktik di Four Points by Sheraton Manado, distribusi BEO belum sepenuhnya efektif. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa staf casual sering kali tidak mendapatkan akses penuh terhadap informasi yang ada di BEO. Hal ini berimplikasi pada munculnya kesenjangan pemahaman antar staf, yang kemudian berdampak pada kesalahan teknis seperti keterlambatan setup meja atau kesalahan dalam penyajian menu. Teori komunikasi organisasi menjelaskan bahwa efektivitas sebuah tim sangat bergantung pada distribusi informasi yang merata; apabila hanya sebagian anggota tim yang mendapatkan informasi, maka potensi miskomunikasi semakin besar (Kasavana & Brooks, 2019). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi BEO menjadi kebutuhan mendesak. Dengan adanya sistem berbasis teknologi, seperti aplikasi internal atau akses cloud, seluruh staf baik tetap maupun casual dapat memperoleh informasi yang sama secara real time. Hal ini akan meningkatkan koordinasi serta efektivitas kerja tim, sekaligus mengurangi ketergantungan pada metode komunikasi manual yang rentan terputus.

Pelaksanaan Event dan Kerja Tim

Pelaksanaan event tidak terlepas dari pentingnya koordinasi antar anggota tim. Hasil observasi memperlihatkan bahwa briefing pra-acara yang seharusnya berfungsi sebagai media penyamaan informasi sering kali tidak dihadiri oleh seluruh staf, khususnya staf casual. Akibatnya, sebagian staf bekerja tanpa pemahaman penuh terhadap peran dan tanggung jawab mereka. Jones & Lockwood (2018) menekankan bahwa keberhasilan tim hospitality sangat dipengaruhi oleh keterampilan yang saling melengkapi dan komitmen kolektif.

Di Four Points by Sheraton Manado, staf senior berperan sebagai mentor yang membantu staf casual dalam memahami standar pelayanan. Strategi ini mampu menjaga kualitas layanan agar tetap mendekati standar Marriott International. Namun, ketergantungan berlebihan terhadap staf senior menciptakan kerentanan, terutama ketika jumlah mereka terbatas. Ketidakseimbangan ini berpotensi menurunkan konsistensi layanan, karena tidak semua staf casual memiliki pengalaman yang memadai. Untuk mengatasi masalah tersebut, hotel perlu menerapkan pola pelatihan singkat (short training) sebelum event berlangsung. Selain itu, sistem rotasi kerja dapat diterapkan agar staf casual memperoleh pengalaman beragam sehingga keterampilan mereka meningkat. Dengan demikian, peran staf senior lebih bersifat supervisi, bukan sekadar penopang utama layanan.

Kendala Operasional: SDM, Equipment, dan Koordinasi

Kendala operasional menjadi tantangan terbesar dalam pengelolaan banquet section. Penelitian menemukan tiga hambatan utama: keterbatasan SDM, kekurangan equipment, dan lemahnya koordinasi antar-departemen. Jumlah staf tetap tidak sebanding dengan skala event yang dilaksanakan, sehingga hotel terpaksa merekrut staf casual. Namun, tenaga kerja tambahan ini tidak selalu memahami SOP, sehingga menimbulkan potensi kesalahan teknis seperti kesalahan dalam table setting atau ketidaksesuaian standar pelayanan. Selain itu, keterbatasan equipment juga menjadi kendala signifikan. Jumlah glassware, chinaware, dan silverware yang terbatas membuat staf harus melakukan improvisasi, misalnya dengan meminjam ke vendor eksternal. Meskipun solusi ini membantu, namun proses peminjaman memerlukan waktu tambahan yang berpotensi menghambat kelancaran persiapan acara. Koordinasi antar-departemen juga seringkali menjadi hambatan. Misalnya, keterlambatan informasi perubahan jumlah peserta dapat memengaruhi kesiapan dapur (kitchen) dan stewarding. Hal ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa banquet section rentan menghadapi masalah koordinasi, terutama pada hotel dengan kapasitas besar (Walker, 2017).

Strategi Solusi dan Improvisasi Staf

Walaupun menghadapi berbagai kendala, banquet section tetap mampu menyelesaikan event dengan baik melalui strategi adaptif. Staf senior memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan cepat saat menghadapi perubahan mendadak. Contohnya, ketika terjadi penambahan tamu, staf segera menata ulang meja dan menyesuaikan alur pelayanan. Jika equipment tidak mencukupi, mereka segera mencari alternatif dengan melibatkan vendor eksternal. Strategi ini sejalan dengan pendekatan kontinjensi dalam manajemen, di mana organisasi harus mampu menyesuaikan diri dengan kondisi yang dinamis (Sugiyono, 2023). Namun, strategi yang bersifat reaktif hanya mampu mengatasi masalah jangka pendek. Untuk jangka panjang, hotel perlu melakukan langkah preventif, antara lain dengan menambah investasi equipment, memperbaiki sistem inventaris, serta mengadakan pelatihan rutin bagi staf tetap maupun casual. Dengan demikian, improvisasi di lapangan dapat dikurangi dan digantikan oleh sistem kerja yang lebih terstruktur.

Kualitas Pelayanan dan Implikasi

Analisis kualitas pelayanan banquet section menggunakan dimensi Service Quality (Parasuraman et al., 1988) menunjukkan bahwa sebagian besar aspek sudah tercapai, meskipun masih terdapat kekurangan. Dari sisi tangibles, fasilitas ballroom Four Points by Sheraton Manado sudah modern dan representatif. Reliability juga cukup baik, di mana staf senior dapat memberikan pelayanan sesuai janji meski menghadapi keterbatasan. Responsiveness terlihat dalam kesiapan staf menangani perubahan mendadak, walaupun keterbatasan peralatan sering memperlambat pelayanan. Dimensi assurance relatif terjaga berkat reputasi Marriott International sebagai jaringan hotel internasional. Namun, beberapa insiden teknis sempat menurunkan tingkat kepercayaan tamu. Sementara itu, aspek empathy tercermin dalam sikap ramah staf yang tetap berusaha memenuhi kebutuhan tamu meski berada dalam tekanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan banquet section di Four Points by Sheraton Manado sudah cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan signifikan dalam aspek SDM, equipment, dan komunikasi. Jika ketiga aspek tersebut ditingkatkan, standar internasional yang diusung hotel akan lebih konsisten tercapai, sehingga memperkuat kepuasan dan loyalitas tamu di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian terkait pengelolaan *banquet section* dalam pelaksanaan event di Four Points by Sheraton Manado, diperoleh kesimpulan bahwa proses pengelolaan telah dijalankan secara sistematis melalui tiga tahap utama: perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pengelolaan banquet section di Four Points by Sheraton Manado telah dilaksanakan secara terstruktur melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Meskipun demikian, beberapa hambatan masih dijumpai seperti keterbatasan peralatan, koordinasi antar departemen yang belum optimal, jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas, serta adanya perubahan rundown acara secara mendadak. Untuk merespons tantangan tersebut, pihak *Banquet Section* menerapkan strategi seperti penambahan tenaga kerja, pembagian tugas yang jelas melalui *briefing*, penerapan SOP sebagai acuan operasional, serta koordinasi intensif dengan departemen terkait guna memastikan kelancaran acara. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan event di hotel sangat bergantung pada efektivitas manajemen banquet, khususnya dalam aspek SDM, ketersediaan equipment, serta koordinasi lintas departemen. Dengan peningkatan pada ketiga aspek tersebut, Four Points by Sheraton Manado berpotensi memperkuat kualitas layanan, meningkatkan kepuasan tamu, serta menjaga daya saingnya di industri hospitality.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penambahan peralatan dan SDM manajemen diharapkan dapat memperbanyak jumlah peralatan banquet serta menambah tenaga kerja tetap agar pelaksanaan event dapat berjalan lancar tanpa tetkendela kekurangan sumber daya manusia
2. Peningkatan kompetensi dan koordinasi, Pelatihan rutin bagi staf, termasuk tenaga casual, perlu dilaksanakan untuk meningkatkan ketrampilan pelayanan. Selain itu, koordinasi antar departemen perlu diperkuat melalui briefing dan penerapan siste komunikasi yang lebih terstruktur sehingga strategi pengelolaan dapat berjalan lebih efektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Four Points by Sheraton Manado yang telah memeberikan kesempatan dan izin dalam melaksanakan penelitian ini.

Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada para supervisor, kapten banquet, staf operasional, serta pihak manajemen hotel yang telah bersedia menjadi informan penelitian. Tidak lupa penulis menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing, keluarga, dan rekan – rekan yang telah memeberikan dukungan, arahan, serta motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- [1] Bowdin, G. A. J., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2022). *Events Management*. Routledge.
- [2] Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2019). *Managing Front Office Operations*. Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association
- [3] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- [4] Sihite, L. M. (2021). *Manajemen Operasional Hotel*. Jakarta: Penerbit Andi
- [5] Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality Management* (6th ed.). Pearson Education.