

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hotel tidak hanya dijadikan sebagai tempat menginap namun juga digunakan sebagai tempat penyelenggaraan *event*. Untuk memastikan suatu kegiatan dapat berjalan dengan baik, GDSS menggunakan *Banquet Event Order* (BEO). BEO dibuat menggunakan aplikasi Power Pro.

Sebelum mengisikan detail kegiatan, hal pertama yang harus dilakukan adalah menentukan tempat kegiatan (*blocking venue*). Setelah menentukan departemen mana saja yang terlibat dan mengisikan detail rincian acara, BEO dicetak untuk mendapat validasi dari setiap pihak dan pimpinan departemen yang terlibat. BEO yang telah ditandatangani akan dipindai dan disebarluaskan melalui email perusahaan. Pada beberapa kegiatan terdapat catatan tambahan yang dituliskan sebagai amandemen BEO. Proses validasi dan pendistribusian amandemen BEO sama dengan dokumen BEO.

Bagi GDSS, BEO menjadi dasar agar kegiatan yang berlangsung di hotel dapat berjalan dengan baik. Saat catatan yang tertulis di BEO tidak sepenuhnya dilaksanakan, GDSS mendapat komplain dari pelanggan. Apabila kegiatan berlangsung dengan baik, tamu merasa puas. Citra hotel meningkat saat tamu merasa puas dengan fasilitas dan layanan *staff* hotel. Meningkatnya citra hotel yang diikuti bertambahnya jumlah tamu akan meningkatkan pendapatan hotel.

#### **5.2 Saran**

Penyelenggaraan *event* di hotel GDSS sudah baik. Untuk dapat lebih meningkatkan kinerja dan citra hotel, GDSS dapat secara berkala mengadakan pelatihan layanan prima untuk meningkatkan *awareness* karyawan. Selain itu, GDSS perlu untuk selalu mengingatkan peran setiap departemen bagi kesuksesan penyelenggaraan suatu kegiatan. Setiap departemen perlu memperhatikan detail

catatan yang tertulis di BEO agar tamu merasa puas dan tidak mengajukan komplain karena ada detil yang terlupa disiapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, T. P. & Asnur, L. (2019). Analisis Manajemen *Event* Di Kyriad Hotel Bumiminang Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 8 No. 2, 213-220
- Akbar, A. S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Hotel Dengan Metode Extreme Programming. *Disprotek*, Vol. 8 No. 2, 26-41
- Aryansyah, K. & Sidik, R. (2020). Perancangan Sistem Informasi Penyelenggaraan *Event* Lokakarya dan Seminar (Studi Kasus: UNIKOM Bandung). *Jurnal Teknologi dan Informasi*, Vol. 10 No. 2, 118-128
- Dewi, M. & Runyke, M. (2013). Peran Public Relations dalam Manajemen *Event* (Studi Terhadap Peran Public Relations Galeria Mall dan Plaza Ambarrukmo dalam Pengelolaan *Event* Tahun 2013). *Jurnal Komunikasi*, Vol. 8 No. 1, 79-90
- Fitri, R., Sudono, A., & Abdullah, T. (2018). Analisis Control Cycle dalam Mengoptimalkan Biaya Makanan di Main Kitchen Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *The Journal Gastronomy Tourism*, Vol. 5 No. 2, 13-26
- Haries, A. & Wulandari, F. (2021). Tinjauan Manajemen *Event* Pasa Harau Art & Culture Festival Di Kabupaten Lima Puluh Kota. *JPBunda*, Vol. 1 No. 2, 2-18
- Hendrayati, L. & Santoso, I. B. (2021). Strategi Pemasaran Food and Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism & Economic*, Vol.4 No. 1, 62-72
- Japariato, E., Laksmono.P. & Khomariyah, N. A. (2007). Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3 No. 1, 34-42
- Mulyono, E., Wijayanti, A., & Yulianto. (2013). Peranan Banquet *Event* Order Dalam Meningkatkan Jumlah Tamu Pada Banquet Section di Jogjakarta Plaza Hotel, *Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, Vol.4 No. 2, 37-42
- Perwani, Y. S. (1993). *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Rizky (2022). Pengertian tentang *event* dan beberapa jenisnya. Diakses dari <https://ivendo.or.id/pengertian-tentang-event-dan-beberapa-jenis-nya/> pada 1 Mei 2023
- Salma, A. P., Solikhin, A. & Sugiman (2018). Pengaruh Kerjasama kitchen Section dengan Banquet Section Terhadap Kualitas Penyelenggaraan *Event* Di Hotel Best Western Premier Solo Baru. *Jurnal Pariwisata Indonesia, Vol. 14 No. 1*, 39-59
- Sukasari, G. A., Parma, P. G. & Mahardika, U. (2018). Strategi Penanganan *Event* Pada Hotel the Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan, Vol 2 No 1*, 15-29
- Susanto, E., Sasmito, A., & Tisnaningtyas, E. Y. (2015). Perancangan Hotel Resort Di Kawasan Wisata Rawapening. *Journal of Architecture, Vol. 1 No. 1*, 1-19
- Wulansari, D. M. & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta, Khasanah Ilmu: *Jurnal Pariwisata dan Budaya, Vol. 10 No. 2*, 154-1