Jurnal BOSARA : Journal Barista Mixiologi and Restaurant Management
e-ISSN : 3064-1918
Volume 1 No. 2 (April) 2025 Doi: https://doi.org/10.33649/bosara.v1i1.196

ROOM LAYOUT AT BANQUET AT MERCURE HOTEL MAKASSAR

Salman Al Farisy[1], Wim J Winowatan[2], Rita[3]

[1,2,3]Program Studi Tata Hidang, Politeknik Parisata Makassar
Jl. Gn. Rinjani Jl. Metro Tj. Bunga No.1, Tj. Merdeka, Kec. Tamalate, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90224
Corresponding Author : salmanalfa2133@gmail.com

Abstract

This study explores the room arrangement (layout) of banquet events at the Mercure Hotel Makassar, focusing on two main aspects: (1) the availability of banquet equipment and (2) the procedures for arranging banquet rooms. Using qualitative methods, data were collected through observations, interviews, informants, and literature studies. Informants include the FB Manager, FBS Supervisor, Waiter/Waitress, and hotel guests. The results indicate that the hotel faces challenges in equipment availability, such as a lack of round tables and dining utensils, affecting guest satisfaction. The current procedures involve regular briefings, monitoring, and reviews to ensure compliance with guest expectations. However, limitations in equipment often lead to layout adjustments that compromise comfort and aesthetics. The study concludes that structured inventory management, clear communication, and continuous staff training are crucial to improving banquet room arrangements and enhancing guest experiences.

***Keywords**: Room Arrangement, Banquet Equipment, Procedures*

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi penataan ruangan (layout) untuk acara banquet di Hotel Mercure Makassar, dengan fokus pada dua hal utama: (1) ketersediaan peralatan banquet, dan (2) prosedur dalam menata ruangan banquet. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, informan, dan studi literatur. Informan dalam penelitian ini adalah FB Manager, FBS Supervisor, Waiter/Waitress, dan tamu hotel. Hasil menunjukkan bahwa hotel mengalami kendala dalam ketersediaan peralatan, seperti kekurangan meja bundar dan alat makan, yang berdampak pada kepuasan tamu. Prosedur penataan mencakup briefing (rapat singkat), pemantauan, dan pemeriksaan ulang agar sesuai dengan harapan tamu. Namun, keterbatasan peralatan sering memaksa penyesuaian layout yang mengurangi kenyamanan dan estetika ruangan. Penelitian menyimpulkan bahwa manajemen inventaris yang terstruktur, komunikasi yang jelas, dan pelatihan staf secara berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan penataan ruangan banquet dan memberikan pengalaman tamu yang lebih baik.

***Kata Kunci**: Penataan Ruangan, Peralatan Banquet, Prosedur*

Informasi Korespondensi
Diterima Redaksi: 03 Agustus 2024 | *Selesai Revisi: 25 Juni 2025* | *Diterbitkan Online: 11 Juli 2025*

1. PENDAHULUAN

Bali adalah Penataan ruang (layout) dan ketersediaan peralatan pada layanan banquet merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di industri perhotelan. Menurut (Kim et al., 2023), fasilitas fisik yang memadai sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel, khususnya pada layanan banquet yang memerlukan tata ruang dan peralatan yang sesuai. Hal ini didukung oleh penelitian (Damayanti et al., 2024) yang menegaskan bahwa optimalisasi ruang dan ketersediaan peralatan berperan dalam meminimalkan keluhan tamu serta meningkatkan kenyamanan selama acara berlangsung.

Dalam konteks pengelolaan banquet, (LaFleur & Hyten, 1995) menyatakan bahwa prosedur penataan ruang harus dilakukan secara sistematis dan terencana agar memenuhi ekspektasi tamu serta memastikan kelancaran operasional. Prosedur yang tidak sesuai dapat menyebabkan ketidakpuasan tamu, seperti yang ditemukan pada studi (Accommodations, 2016), di mana kekurangan jumlah meja dan tata letak yang kurang efisien menyebabkan gangguan akses dan estetika pada acara banquet hotel. Selain itu, pelatihan dan koordinasi staf menjadi kunci untuk memastikan prosedur penataan ruang terlaksana dengan baik (Riska Gustiana1, Taufik Hidayat2,

Jurnal BOSARA : Journal Barista Mixiologi and Restaurant Management
e-ISSN : 3064-1918
Volume 1 No. 2 (April) 2025 Doi: https://doi.org/10.33649/bosara.v1i1.196

2022; Syarifuddin, 2019).

Beberapa penelitian lokal juga menunjukkan bahwa kendala utama pada layanan banquet adalah terbatasnya inventarisasi peralatan dan kurangnya sistem monitoring ketersediaan secara berkala. Menurut (Bilgihan & Ricci, 2024), pengelolaan peralatan yang kurang optimal dapat menyebabkan gangguan dalam penyelenggaraan acara dan menurunkan citra hotel di mata pelanggan. Oleh sebab itu, perlu adanya perbaikan manajemen inventaris dan prosedur pemeliharaan yang terintegrasi.

Namun demikian, terdapat gap dalam kajian yang mendalam mengenai bagaimana ketersediaan peralatan dan prosedur tata ruang banquet diterapkan di hotel-hotel berbintang di Indonesia, khususnya di daerah Makassar. Penelitian terdahulu cenderung fokus pada aspek pemasaran atau kepuasan pelanggan secara umum, sementara aspek teknis penataan ruang dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu masih jarang dikaji secara komprehensif. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola hotel untuk menjamin kualitas layanan banquet secara konsisten.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam terkait ketersediaan peralatan banquet dan prosedur penataan ruang di Mercure Hotel Makassar, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada kepuasan tamu. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi strategis dalam pengelolaan fasilitas dan prosedur operasional sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas tamu (Wai Lai, 2019; Yeong et al., 2022).

2. METODE PENELITIAN

Objek Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai penataan ruang (layout) dan ketersediaan peralatan pada layanan banquet di Mercure Hotel Makassar. Pengumpulan data dilakukan selama periode Juli hingga Agustus 2024 di Mercure Hotel Makassar yang beralamat di Jl. A. P. Pettarani No.4, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90222. Teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung pada lokasi banquet, wawancara mendalam dengan informan kunci, serta studi dokumentasi dan literatur terkait. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung kondisi fisik ruang banquet dan ketersediaan peralatan yang digunakan selama pelaksanaan acara.

Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang yang dipilih secara purposive, terdiri dari Food and Beverage (F&B) Manager, FBS Supervisor, staf waiter/waitress, dan tamu hotel yang pernah menggunakan layanan banquet. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada peran dan pengalaman mereka yang dianggap mampu memberikan informasi valid dan relevan terkait prosedur penataan ruang dan ketersediaan peralatan banquet. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan teknik deskriptif, yaitu menguraikan dan menggambarkan temuan dari hasil observasi dan wawancara guna menjawab tujuan penelitian secara sistematis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Temuan

3.2 .1 Ketersediaan Peralatan Banquet Menurut Layout di Mercure Hotel Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan banquet di Mercure Hotel Makassar belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan operasional, terutama terkait dengan jumlah meja dan peralatan makan-minum yang tersedia. Dari wawancara dengan tamu, ditemukan keluhan utama berupa kekurangan meja yang menyebabkan tata ruang banquet tidak optimal dan kurang estetis. Kondisi ini berdampak pada ketidaknyamanan tamu, terutama saat acara dengan jumlah peserta yang besar, sehingga ruang menjadi terasa sesak dan akses antar meja terbatas. Selain itu, keterbatasan peralatan seperti piring, gelas, dan sendok juga menjadi kendala yang mengganggu kelancaran layanan.

Untuk mengatasi masalah ini, hotel perlu melakukan inventarisasi peralatan secara terstruktur dan berkala agar ketersediaan alat selalu dapat dipantau secara real time. Penemuan di lapangan menunjukkan bahwa selama ini inventarisasi belum berjalan dengan sistematis, sehingga stok peralatan tidak dapat dipastikan selalu cukup. Oleh karena itu, manajemen perlu merancang rencana investasi pengadaan tambahan peralatan banquet, terutama meja bundar yang menjadi preferensi

Jurnal BOSARA : Journal Barista Mixiologi and Restaurant Management
e-ISSN : 3064-1918
Volume 1 No. 2 (April) 2025 Doi: https://doi.org/10.33649/bosara.v1i1.196

utama tamu untuk acara anniversary dan gathering. Selain itu, perawatan rutin terhadap peralatan yang ada harus dijalankan agar tidak mudah rusak dan memperpanjang masa pakai, sehingga mengoptimalkan sumber daya yang tersedia.

3.2.2 Prosedur Penataan Ruang Banquet Sesuai Layout di Mercure Hotel Makassar

Meski terdapat prosedur penataan ruang yang telah diatur, implementasinya masih menemui hambatan akibat keterbatasan peralatan. Berdasarkan wawancara dengan tamu dan staf, sebagian tamu merasa bahwa penataan ruang banquet kurang rapi dan tidak memenuhi ekspektasi estetika, yang sebagian besar dipicu oleh kurangnya jumlah meja. Hal ini membuat penataan menggunakan setup teater sebagai alternatif, yang kurang sesuai untuk acara makan dan mengurangi kenyamanan serta estetika ruangan.

Namun, Mercure Hotel Makassar telah menerapkan prosedur briefing sebelum pelaksanaan banquet, di mana manajer dan supervisor melakukan koordinasi dan final check untuk memastikan kesesuaian dengan permintaan tamu. Jika terdapat kendala selama acara, staf diarahkan untuk segera berkomunikasi dengan tamu dan menawarkan solusi, seperti memindahkan area buffet ke lorong untuk memperluas ruang dan memperlancar akses tamu. Praktik komunikasi dan responsivitas ini menjadi kekuatan layanan hotel yang mampu mengurangi ketidakpuasan tamu secara signifikan.

Selain itu, pelatihan rutin bagi staf banquet dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dalam mengelola tata ruang dan menghadapi dinamika operasional. Penemuan ini menegaskan pentingnya sinergi antara ketersediaan fasilitas fisik dan kompetensi sumber daya manusia dalam menciptakan pengalaman banquet yang memuaskan. Rekomendasi implementatif yang muncul adalah memperkuat sistem monitoring inventaris peralatan, pengadaan alat sesuai kebutuhan layout ideal, serta peningkatan kualitas pelatihan staf secara berkelanjutan guna mendukung kelancaran operasional dan estetika ruang banquet.

3.3 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan banquet, terutama meja dan perlengkapan makan, masih kurang memadai. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan tamu dan tampilan tata ruang di Mercure Hotel Makassar. Temuan ini sejalan dengan penelitian (LaFleur & Hyten, 1995) yang menekankan pentingnya pengelolaan inventaris peralatan banquet secara efektif agar operasional berjalan lancar dan kualitas layanan bisa terjaga. Perawatan dan inventarisasi rutin menjadi kunci agar peralatan selalu siap pakai dan tidak terjadi kekurangan saat acara berlangsung.

Prosedur briefing dan koordinasi antar staf sebelum banquet juga sangat penting untuk mengatasi masalah yang mungkin muncul di lapangan. Studi dari (Mokodongan et al., 2022) mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa pelatihan staf yang terstruktur dan komunikasi yang baik di dalam tim dapat meningkatkan respons dan kualitas layanan, termasuk dalam pengelolaan acara banquet. Solusi praktis seperti memindahkan buffet ke lorong agar ruang lebih optimal juga menunjukkan bahwa fleksibilitas dan kreativitas sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan banquet .

Di sisi lain, ketidakpuasan tamu terhadap tata ruang banquet yang kurang rapi dan estetis sejalan dengan pendapat (Arief et al., 2024) yang mengatakan tata ruang yang baik sangat berpengaruh pada citra hotel dan pengalaman tamu. Tata ruang yang terorganisir dengan baik tidak hanya membuat ruangan terlihat lebih menarik, tapi juga memudahkan tamu bergerak selama acara. Selain itu, investasi terus-menerus dalam pengadaan dan perawatan peralatan serta pelatihan staf secara berkelanjutan menjadi dasar penting untuk menjaga kualitas layanan banquet (Syarifuddin, 2019).

Temuan ini juga sejalan dengan strategi meningkatkan pendapatan hotel melalui pemanfaatan ruang meeting dan banquet secara maksimal. Pengelolaan ruang banquet yang tepat dan pemenuhan kebutuhan fasilitas tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu tapi juga berkontribusi pada pendapatan hotel yang lebih stabil. Jadi, ketersediaan peralatan yang cukup, prosedur kerja yang jelas, dan kompetensi staf yang baik harus terus ditingkatkan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan inventaris banquet, pelatihan staf, komunikasi yang efektif, dan tata ruang yang rapi adalah kunci utama dalam memberikan layanan banquet yang memuaskan. Dengan perbaikan di area-area tersebut, kualitas layanan banquet di Mercure Hotel Makassar dapat lebih meningkat dan membawa kepuasan tamu yang lebih tinggi.

Jurnal BOSARA : Journal Barista Mixiologi and Restaurant Management
e-ISSN : 3064-1918
Volume 1 No. 2 (April) 2025 Doi: https://doi.org/10.33649/bosara.v1i1.196

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer F&B, Supervisor, Pelayan, dan Tamu, terdapat beberapa hal penting yang ditemukan. Pertama, Hotel Mercure Makassar memiliki jadwal rutin untuk melakukan inventarisasi peralatan banquet. Namun, terkadang selama operasional terjadi kekurangan peralatan, seperti meja, yang harus diatasi dengan solusi alternatif. Pelayan dan Supervisor memegang peran penting dalam mengidentifikasi serta mencari solusi atas kekurangan tersebut. Selain itu, Manajer, Supervisor, dan Pelayan juga bertanggung jawab memastikan bahwa penataan ruangan banquet sesuai dengan tata letak dan keinginan tamu. Komunikasi yang baik dengan tamu menjadi faktor krusial untuk mengatasi berbagai kendala yang mungkin muncul selama acara berlangsung. Dengan temuan ini, diharapkan Hotel Mercure Makassar dapat meningkatkan kualitas layanan banquet, terutama dalam hal penataan ruang, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi para tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Accommodations, L. (2016). What Is A Boutique Hotel. In *Luxury Accommodations*.

Arief, A., Witarsana, I. G. A. G., & Eppang, B. M. (2024). The Impact of Digital Marketing and Brand Awareness on Purchasing Decisions with Brand Image as an Intervening Variable at 3-Star Hotels in Makassar. *Journal of Mandalika Review*, *3*(2), 86–98. https://doi.org/10.55701/mandalika.v3i2.230

Bilgihan, A., & Ricci, P. (2024). The new era of hotel marketing: integrating cutting-edge technologies with core marketing principles. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, *15*(1). https://doi.org/10.1108/JHTT-04-2023-0095

Damayanti, K. V., Putra, D. G., & Arthini, N. N. S. (2024). Penanganan Keluhan Tamu Terhadap Pelayanan Front Office pada OTA di Hotel AKB. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, *3*(1). https://doi.org/10.52352/jham.v3i1.1284

Kim, M. R., Lee, E., Kim, S. H. J., Cha, J. M., & Cichy, R. F. (2023). Impact of Indoor Environmental Quality on Hotel Guests' Behaviors. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, *24*(2). https://doi.org/10.1080/15256480.2021.1981188

LaFleur, T., & Hyten, C. (1995). Improving the quality of hotel banquet staff performance. *Journal of Organizational Behavior Management*, *15*(1–2). https://doi.org/10.1300/J075v15n01_05

Mokodongan, A., Bantulu, L., & Saihi, M. P. R. (2022). KUALITAS PELAYANAN BANQUET DI HOTEL AMARIS KOTA GORONTALO. *Jurnal Darmawisata*, *1*(2). https://doi.org/10.56190/jdw.v1i2.12

Riska Gustiana1, Taufik Hidayat2, A. F. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jemsi*, *3*(6).

Syarifuddin, D. (2019). PERFORMANCE VALUE OF HOTEL EMPLOYEE (IMPACT OF WORK MOTIVATION ON HOTEL X EMPLOYEE PERFORMANCE IN BANDUNG). *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, *2*(2). https://doi.org/10.17509/jithor.v2i2.20983

Wai Lai, I. K. (2019). Hotel image and reputation on building customer loyalty: An empirical study in Macau. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *38*. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.01.003

Yeong, S. N., Knox, D., & Prabhakar, G. (2022). Customer satisfaction and loyalty in Malaysian resort hotels: the role of empathy, reliability and tangible dimensions of service quality. *International Journal of Services and Operations Management*, *41*(4). https://doi.org/10.1504/IJSOM.2022.122922