

Teknologi dan Inovasi pada Banquet Event Order di Mercure Makassar Hotel Agus Salmon¹, Murdiani Sukarana¹, Wim J. Winowatan¹

¹Tata Hidang, Hospitality, Makassar Tourism Polytechnic, Indonesia
Corresponding author: agussalmon16@gmail.com¹,

Abstract

The main problem in this research is the unclear role and impact of Banquet Event Order (BEO) in event management in large hotels, especially at Mercure Makassar Nexa Pettarani Hotel. This research uses qualitative methods with data collection techniques through semi-structured interviews, direct observation, and analysis of BEO documents from previous events. The main findings show that BEO serves as an important tool to ensure clear communication, proper resource allocation, and effective coordination between departments during event execution. In addition, the BEO helps to reduce the risk of operational errors and improve staff efficiency, which has a positive impact on client satisfaction and hotel reputation. The main conclusion of this study is that effective implementation of BEO is essential in hospitality event management and should be considered as a standard practice to improve service quality and customer satisfaction.

Keywords: BEO communication; event success; attendee satisfaction; event management; logistics

Abstrak

Masalah utama dalam penelitian ini adalah belum jelasnya peran dan dampak Banquet Event Order (BEO) dalam manajemen acara di hotel-hotel besar, khususnya di Mercure Makassar Nexa Pettarani Hotel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan analisis dokumen BEO dari acara-acara sebelumnya. Temuan utama menunjukkan bahwa BEO berfungsi sebagai alat yang penting untuk memastikan komunikasi yang jelas, alokasi sumber daya yang tepat, dan koordinasi yang efektif antar departemen selama pelaksanaan acara. Selain itu, BEO membantu mengurangi risiko kesalahan operasional dan meningkatkan efisiensi staf, yang berdampak positif terhadap kepuasan klien dan reputasi hotel. Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa penerapan BEO yang efektif sangat penting dalam manajemen acara perhotelan dan harus dipertimbangkan sebagai praktik standar untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: komunikasi BEO; kesuksesan acara; kepuasan peserta; Manajemen acara; logistik

Pendahuluan

Dalam dekade terakhir, banyak penelitian yang berfokus pada peran penting industri pariwisata dan perhotelan dalam pengembangan ekonomi dan pertukaran budaya. Pariwisata, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, mencakup berbagai aktivitas yang didukung oleh fasilitas dan layanan yang disediakan oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat lokal, wisatawan, badan pemerintah, dan perusahaan swasta. Sebagai industri jasa, pariwisata memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan negara, dengan hotel memainkan peran penting sebagai fasilitas penunjang destinasi wisata. Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/Pw. 340/Mppt-86 menjelaskan lebih lanjut bahwa hotel, sebagai jenis akomodasi, memanfaatkan infrastruktur untuk

menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, dan layanan pendukung lainnya. Pendekatan terintegrasi ini menempatkan hotel sebagai komponen penting dalam sektor pariwisata, yang tidak hanya menyediakan akomodasi, tetapi juga ruang dan layanan untuk berbagai acara seperti pertemuan bisnis, konferensi, pernikahan, dan perayaan sosial (Anderson Samalam et al. 2016)

Sifat multifaset dari hotel sebagai penyedia layanan telah banyak didokumentasikan dalam literatur. Peneliti seperti Winarno (2007) dan Sulastiyono (2017) menyoroti hotel sebagai entitas komersial yang menyediakan tidak hanya penginapan tetapi juga layanan perhotelan yang komprehensif, termasuk makanan, minuman, dan berbagai fasilitas terkait tamu, yang dikelola dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Asosiasi Hotel dan Motel Amerika (AHMA) juga menekankan peran ganda hotel dalam menawarkan akomodasi dan berbagai layanan sewa untuk masa inap sementara (Hudiyani & Sugiarti, 2021). Baru-baru ini, para sarjana seperti Smaradhana dan Lutfie (2021) menekankan dualitas hotel sebagai perusahaan industri jasa yang menggabungkan produk nyata, seperti desain arsitektur dan fasilitas katering, dengan layanan tidak berwujud, seperti keramahan dan keterampilan staf. Badan penelitian ini mencerminkan konsensus luas tentang pentingnya hotel sebagai pemain kunci dalam industri pariwisata, yang menawarkan perpaduan produk dan layanan untuk memenuhi beragam kebutuhan pelanggan. (Susepti, Hamid, and Kusumawati 2017)

Dalam konteks yang lebih luas ini, layanan banquet muncul sebagai fungsi khusus hotel yang sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan berbagai acara. Cook (1999) mendefinisikan layanan banquet sebagai perjanjian khusus antara penyelenggara acara dan penyedia layanan, yang mencakup aspek-aspek seperti makanan, minuman, harga, dan logistik lainnya untuk memastikan kesuksesan acara. Raymond (2003) lebih lanjut mencatat bahwa banquet memerlukan pelayanan secara bersamaan kepada semua tamu, yang membutuhkan perencanaan dan koordinasi yang teliti terkait penataan ruangan, menu, dan alur acara keseluruhan. Meskipun ada banyak penelitian yang ada, terdapat kesenjangan yang signifikan dalam pemahaman mengenai fungsi dan dampak spesifik Banquet Event Order (BEO) terhadap efektivitas operasional acara hotel. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi kesenjangan ini dengan fokus pada Hotel Mercure di Makassar, mengkaji bagaimana BEO memfasilitasi perencanaan dan pelaksanaan acara, sehingga meningkatkan penyampaian layanan hotel dan kepuasan tamu. (Legowo and Seta 2023)

Meskipun banyak penelitian telah mengidentifikasi peran penting hotel dalam sektor pariwisata, masih belum jelas bagaimana fungsi Banquet Event Order (BEO) berperan dalam pelaksanaan acara di hotel-hotel besar seperti Mercure Hotel di Makassar. BEO adalah dokumen penting yang merinci semua aspek pelaksanaan acara, termasuk pengaturan ruangan, menu, minuman, harga, dan alur acara keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana BEO digunakan dalam mengelola berbagai acara di Mercure Hotel Makassar, seperti pertemuan bisnis, konferensi internasional, pernikahan, dan perayaan ulang tahun. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana BEO membantu dalam merencanakan dan mengkoordinasikan layanan banquet, sehingga memastikan kepuasan pelanggan dan kelancaran operasional acara.

Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan BEO yang efektif sangat penting dalam memfasilitasi koordinasi antara berbagai departemen hotel, memastikan bahwa setiap aspek dari penyelenggaraan acara dipenuhi sesuai standar kualitas yang diharapkan. Selain itu, BEO memungkinkan hotel untuk memberikan layanan yang konsisten dan efisien, yang berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan reputasi hotel secara keseluruhan. Struktur penelitian ini akan dimulai dengan tinjauan literatur yang ada tentang fungsi BEO

dalam industri perhotelan, diikuti oleh metodologi penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data di Mercure Hotel Makassar. Selanjutnya, hasil penelitian akan disajikan dan dianalisis untuk memberikan wawasan tentang peran BEO dalam pelaksanaan acara hotel, dan diakhiri dengan kesimpulan dan rekomendasi untuk praktik perhotelan yang lebih baik.

Metodologi

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang peran Banquet Event Orders (BEO) dalam manajemen acara di Hotel Mercure Makassar. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur dengan staf hotel, seperti perencana acara, manajer banquet, dan personel layanan. Selain itu, observasi terhadap persiapan dan pelaksanaan acara juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung tentang proses manajemen acara. Kajian terhadap dokumen BEO dari acara-acara sebelumnya memberikan wawasan tambahan mengenai penerapan praktis BEO. Informan dalam penelitian ini adalah para staf yang terlibat langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan acara. Data yang dikumpulkan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama terkait penggunaan BEO dan dampaknya terhadap manajemen acara. Proses pengumpulan data ini dilengkapi dengan teknik analisis yang bertujuan untuk menggali hubungan antara penggunaan BEO dan efektivitas pelaksanaan acara di hotel.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Penelitian Temuan dari penelitian ini dengan jelas menunjukkan bahwa Banquet Event Order (BEO) memiliki peran krusial dalam penyelenggaraan acara di Mercure Makassar Nexa Pettarani Hotel. Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan staf banquet, termasuk manajer, supervisor, dan pelayan, BEO berfungsi sebagai rencana terperinci yang menguraikan kebutuhan dan ekspektasi untuk setiap acara. Dokumen ini mencakup rincian tentang penataan ruangan, menu, jadwal, dan tanggung jawab setiap staf, yang memastikan koordinasi dan komunikasi yang efektif antar departemen. Dengan demikian, BEO membantu mengurangi risiko kesalahan dan meningkatkan pengalaman keseluruhan para tamu.

Koordinasi yang efektif di antara staf banquet terbukti sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan acara. Penelitian ini menemukan bahwa BEO berfungsi sebagai panduan komprehensif yang dapat dirujuk oleh semua anggota staf, memastikan bahwa setiap orang memiliki pemahaman yang sama tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Di Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani, penggunaan BEO terbukti meningkatkan efisiensi staf dan manajemen acara secara signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa BEO bukan hanya alat perencanaan, tetapi juga instrumen penting dalam memperlancar komunikasi dan koordinasi internal, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan acara (Mulyono et al. 2013).

Kepuasan klien secara langsung dipengaruhi oleh kelancaran pelaksanaan acara, dan pendekatan terstruktur yang disediakan oleh BEO sangat berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Penelitian ini menemukan bahwa BEO memastikan semua

aspek acara direncanakan dan dieksekusi dengan cermat, yang menghasilkan pengalaman yang positif bagi klien. Umpan balik dari klien menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap acara yang diadakan di hotel, yang sebagian besar dikaitkan dengan penggunaan BEO yang efektif. Ini menggarisbawahi pentingnya BEO sebagai alat untuk tidak hanya merencanakan tetapi juga mengoptimalkan pengalaman klien di industri perhotelan.

Berdasarkan temuan ini, dapat dinyatakan bahwa Banquet Event Order memainkan peran penting dalam industri perhotelan, khususnya dalam konteks manajemen acara di hotel. BEO berfungsi sebagai cetak biru yang merinci setiap aspek acara dari awal hingga akhir, termasuk penataan tempat, jadwal kegiatan, menu, dan tugas spesifik setiap anggota staf. Dengan adanya panduan yang terperinci ini, hotel dapat memastikan bahwa semua elemen acara terpenuhi sesuai standar kualitas yang diharapkan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan klien dan reputasi hotel. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan pentingnya penggunaan BEO yang efektif sebagai praktik terbaik dalam manajemen acara perhotelan.

Pembahasan

Salah satu penjelasan utama untuk peran penting Banquet Event Order (BEO) dalam manajemen acara di Mercure Makassar Nexa Pettarani Hotel adalah kemampuannya untuk menyediakan panduan yang komprehensif bagi seluruh staf yang terlibat dalam acara tersebut. BEO menyajikan rincian yang sangat spesifik mengenai semua aspek acara, mulai dari penataan ruangan, penyusunan menu, hingga jadwal kegiatan, yang memungkinkan staf untuk bekerja dengan efisiensi yang lebih tinggi. Detail ini membantu meminimalkan potensi kesalahan operasional, seperti kesalahan dalam penyajian makanan atau ketidaktepatan waktu dalam pelaksanaan acara. Dengan demikian, BEO bertindak sebagai alat kontrol kualitas yang memastikan setiap elemen acara direncanakan dan diimplementasikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menekankan pentingnya perencanaan dan koordinasi yang cermat dalam penyelenggaraan acara banquet untuk mencapai hasil yang optimal (Rina Fitriana, Debbie Kemala Sari 2021). Penelitian tersebut menyebutkan bahwa dokumen perencanaan seperti BEO sangat penting untuk menyelaraskan komunikasi antar tim, yang pada gilirannya mengurangi kesalahan dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan acara.

Selain sebagai alat perencanaan yang terperinci, penelitian ini mengungkap bahwa BEO juga berfungsi sebagai mekanisme koordinasi yang kuat antara berbagai departemen di hotel, seperti departemen kuliner, tata graha, dan layanan pelanggan. Dengan adanya BEO (Septian and Wijoyo 2024), setiap departemen dapat mengetahui peran dan tanggung jawab mereka secara jelas, yang berkontribusi pada keselarasan operasional dan pelaksanaan acara yang lebih mulus (Dr.H. Indra Muchlis Adnan. SH.MH.MM.Ph.D; and Hamim 2013). Ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada tugas yang terlewatkan dan semua kebutuhan klien terpenuhi secara efektif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan klien. Lebih jauh lagi, koordinasi yang baik antar departemen ini membantu membangun reputasi hotel sebagai penyedia layanan acara yang andal dan berkualitas tinggi. Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa BEO bukan hanya alat teknis, tetapi juga elemen strategis dalam manajemen acara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan daya saing hotel dalam industri perhotelan. Dengan demikian, penerapan BEO yang efektif dapat dianggap sebagai praktik terbaik yang

harus diadopsi oleh hotel lain untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman tamu secara keseluruhan (Dr. Agus Wibowo 2020).

Implikasi dari temuan ini bagi industri perhotelan adalah bahwa penggunaan BEO yang efektif dapat menjadi praktik standar dalam manajemen acara untuk memastikan kualitas pelayanan yang konsisten dan tinggi. Penelitian ini mendukung pandangan (Riyanto et al. 2024), yang menyatakan bahwa kombinasi produk nyata dan layanan tidak berwujud dalam industri perhotelan menciptakan pengalaman unik bagi tamu. Dengan menggunakan BEO, hotel dapat mengoptimalkan kedua elemen tersebut, memberikan layanan yang terstruktur dan terkoordinasi dengan baik. Implikasi praktis lainnya adalah bahwa pelatihan staf mengenai penggunaan dan penerapan BEO harus menjadi prioritas dalam pengembangan sumber daya manusia di sektor perhotelan (Pertiwi, Prabayanti, and Dewi 2023). Hal ini penting untuk memastikan bahwa setiap anggota staf memahami peran mereka dan dapat berkontribusi secara efektif terhadap keberhasilan acara, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan klien dan memperkuat posisi kompetitif hotel di pasar (Farhan 2023).

Kesimpulan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, studi ini terbatas pada satu lokasi, yaitu Mercure Makassar Nexa Pettarani Hotel, sehingga temuan yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya mewakili praktik penggunaan Banquet Event Order (BEO) di hotel-hotel lain dengan karakteristik berbeda. Kedua, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yang meskipun memberikan pemahaman mendalam mengenai peran BEO, namun tidak memungkinkan generalisasi temuan dalam skala yang lebih luas. Selain itu, penelitian ini mengandalkan wawancara dan observasi yang mungkin mengandung bias persepsi dari para informan yang diwawancarai. Oleh karena itu, hasil penelitian ini sebaiknya dilihat sebagai temuan awal yang membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut di masa depan.

Sebagai rekomendasi, penelitian lanjutan sebaiknya mencakup berbagai jenis hotel dan lokasi yang berbeda untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan BEO dalam manajemen acara. Selain itu, integrasi alat digital dan teknologi manajemen acara dapat dieksplorasi untuk meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar departemen dalam penerapan BEO. Penelitian juga sebaiknya memperhatikan aspek pelatihan staf secara lebih mendalam, untuk memastikan semua anggota tim memahami dan dapat memanfaatkan BEO secara efektif. Terakhir, studi kuantitatif yang mengukur kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional melalui penggunaan BEO juga direkomendasikan untuk memperkuat temuan kualitatif dan menyediakan data yang lebih terukur untuk evaluasi kebijakan dan praktik perhotelan.

Daftar Pustaka

- Anderson Samalam, Arthur, Dianne O. Rondunuwu, Robert D. Towoliu, Bagian Penghubung SETDA Kabupaten Kepulauan Sangihe, Prodi D. IV Perhotelan, Jur Pariwisata, and Politeknik Negeri Manado. 2016. "Peranan Sektor Akomodasi Dalam Upaya Mempromosikan Objek Dan Daya Tarik Wisata." *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata* 3(1):1–113.
- Dr. Agus Wibowo, M. Kom. .. M. Si. .. MM. 2020. *P Y Yayasan Prima Agus Teknik Yayasan Prima Agus Teknik Yayasan Prima Agus Teknik Operasional*.
- Dr.H. Indra Muchlis Adnan. SH.MH.MM.Ph.D;, and H. Sufian. Hamim. 2013. *ADMINISTRASI, ORGANISASI DAN MANAJEMEN Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Farhan, Muhammad. 2023. "Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menginap Dan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Gran Melia Jakarta." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* 2(10):4594–4611.
- Legowo, Juni Trimo, and Ajid Angga Seta. 2023. "Peranan Banquet Section Dalam Mendukung Operasional Food And Beverage Department Di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo. Mabha Jurnal," *Mabha Jurnal* 4(1):2746–8941.
- Mulyono, Eri, Ani Wijayanti, Dan Yulianto, Akpar BSI Yogyakarta JIRingroad barat, Ambarketawang Gamping, and Sleman Yogyakarta. 2013. "Peranan Banquet Event Order Dalam Meningkatkan Jumlah Tamu Pada Banquet Section Di Jogjakarta Plaza Hotel." *Junal Khasanah Ilmu* 4(2):37–42.
- Pertiwi, Ni Putu Putri Indah, Ni Made Erin Prabayanti, and I. Gusti Ayu Melistyari Dewi. 2023. "Strategi Manajemen Staft Hotel Dalam Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu." *MSJ: Majority Science Journal* 1(3):81–86. doi: 10.61942/msj.v1i3.26.
- Rina Fitriana, Debbie Kemala Sari, Anik Nur Habyba. 2021. "Pengendalian Dan Penjaminan Mutu." *Wawasan Ilmu* 277.
- Riyanto, Agung, Alleta Dewi, Maria Th, Henry Yuliamir, and Enik Rahayu. 2024. "Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan Dan Fasilitas Di Hotel Berbintang Tiga Kota Semarang." 7(1):172–78.
- Septian, Bagus Agil, and Tuwuh Adhistyo Wijoyo. 2024. "Peran Order Taker Dalam Housekeeping: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Tamu Di Renaissance Hotel & Resort Okinawa." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 11(2):541–49. doi: 10.37606/publik.v11i2.1191.
- Susepti, Amalia, Djamhur Hamid, and Andriani Kusumawati. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 50(5):27–36.