

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu fasilitas penting yang banyak memberi pengaruh positif terhadap kemajuan dan perkembangan industri pariwisata. Keberadaan hotel menjadi pihak penyedia jasa layanan akomodasi, serta makan dan minum, dimana wisatawan bisa mendapatkan perasaan nyaman dan aman untuk melakukan aktivitas wisata. Tujuan utama suatu hotel yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *guest* atau tamu agar mereka puas dengan fasilitas dan *service* atau pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel tersebut.

Usaha perhotelan dalam operasionalnya selalu membutuhkan jumlah tenaga kerja yang tidak sedikit hal ini dikarenakan tidak dapatnya digunakan tenaga pengganti manusia untuk melakukan pelayanan yang professional, tegas namun ramah dan menjalin hubungan yang baik pada saat yang bersamaan. Oleh karena itu komputerisasi hanya dapat dilakukan pada bidang yang bersifat administrasi dan financial dengan tujuan mempermudah tenaga manusia dalam melaksanakan tugasnya sehingga karyawan/wati hotel tersebut mempunyai lebih banyak waktu dan kesempatan membina hubungan baik dengan tamu dalam bentuk pemberian pelayanan yang memuaskan pelanggan (*Human Relations*).

Sektor perhotelan di seluruh dunia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perhotelan saat ini ramai dengan diadakannya *event/function* seperti kegiatan MICE. Seperti yang terjadi di *Nilai Springs Resort Hotel*, Malaysia,

kegiatan ini banyak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang berasal dari dalam maupun luar kota. Di *Nilai Springs Resort Hotel*, Malaysia khususnya pada *banquet outlet*, menyediakan berbagai macam fasilitas seperti ruang pertemuan dimana yang paling mendominasi yaitu kegiatan *MICE*, tetapi tidak hanya kegiatan *MICE* di *banquet outlet* dilaksanakannya *event/function* seperti *meeting* dimana *meeting* tersebut telah melebihi batas maksimal ruangan yaitu sebanyak 850 *pax*, sehingga pihak manajemen harus mengadakan fasilitas atau tempat berupa kursi dan tenda. Tentunya akan berdampak juga pada *staff/trainee* khususnya di *banquet outlet*, dengan melihat situasi dan kondisi tersebut pihak manajemen *banquet outlet* tentunya akan melakukan *back up* terhadap *staff/trainee* yang berada di *outlet-outlet* lain seperti *Spring Café and Golfer's Terrace* karena mengingat *staff/trainee* yang ada di *banquet outlet* cukup sedikit, tapi *back up* hanya dilakukan pada saat *Breakfast, Lunch dan Dinner* untuk *Coffee break* dan *Tea break* itu *staff/trainee banquet outlet* yang *handle* yaitu sebanyak 2 orang, meskipun dengan jumlah tersebut semua pekerjaan akan terlaksanakan dengan baik tanpa ada *complaint*.

Nilai Springs Resort Hotel, secara organisasi terbagi dalam delapan department, diantaranya *Human Resources, Accounting, Food and Beverage, Housekeeping, Front Office, Sales and Marketing, Security and Safety*, dan *Mintanance*. Akan tetapi, hanya tiga department yang menerima *traine*, yaitu *Front Office, Housekeeping, dan Food and Beverage*. Dalam *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product (kitchen dan pastry)* dan *food and beverage service (banquet, restaurant, room service dan bar)*.

Dengan berbagai macam latar belakang tamu yang datang ke *Nilai Springs Resort Hotel*, hotel ini berusaha memenuhi kebutuhan fasilitas bagi tamunya yang beragam baik profesi maupun asal negerinya. Salah satunya adalah *banquet outlet*, dimana outlet ini menyediakan fasilitas atau ruang pertemuan, mengingat kebutuhan tamu untuk melakukan *event* di *Nilai Springs Resort Hotel*. Pelaksanaan *event/function* seperti : *meeting, seminar, workshop, wedding party birthday party and graduate*. Seperti yang sudah dijelaskan tadi bahwa penyewaan ruang pertemuan di *banquet outlet, food and beverage department, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia* yaitu yang paling mendominasi pada kegiatan MICE. Berikut tabel penyewaan ruang pertemuan di *Banquet Outlet, Food and Beverage Department, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia* selama Mei 2015 sampai April 2016.

Tabel berikut adalah data rata-rata penyewaan ruang pertemuan di *Banquet Outlet, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia* selama Mei 2015 sampai April 2016.

Tabel 1
Rata-rata Penyewaan Ruang Pertemuan di Nilai Springs Resort Hotel,
Malaysia Mei 2015 – April 2016

NO	Function Room	Capacity	Rata-rata pemakaian Ruang Pertemuan
			Bulan Mei – April
1.	Rajah Brooke Ballroom	850	160 kali
2.	Rajah Brooke I	40	80 kali
3.	Rajah Brooke II	40	80 kali
4.	Rajah Brooke III	15	100 kali
5.	Springs I	50	96 kali
6.	Springs II	50	96 kali
7.	Springs III	50	96 kali
8.	Boardroom I	15	50 kali
9.	Boardroom II	15	50 kali
10.	Putra I	150	96 kali
11.	Putra II	20	50 kali
12.	Putra IV	60	96 kali
13.	Putra V	30	80 kali
Total			1.130 kali

Sumber : *Banquet Outlet, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia, 2016.*

Dengan melihat tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa sangat besar kontribusi yang diberikan oleh *banquet outlet* terhadap pendapatan *banquet outlet, food and beverage department, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia*. Perlu diketahui bahwa *banquet outlet* tidak hanya menjual ruang pertemuan saja, tetapi juga menjual makanan dan minuman. Untuk lebih memperjelas lagi, berikut adalah tabel pendapatan *Banquet F&B* selama Mei 2015 sampai April 2016.

Tabel 2

Tabel Pendapatan *Banquet F&B*, Mei 2015 sampai April 2016

No	Bulan	Income
1.	Mei	RM 200,155
2.	Juni	RM 99,890
3.	Juli	RM 42,946
4.	Agustus	RM 173,210
5.	September	RM 163,595
6.	Oktober	RM 173,311
7.	November	RM 193,321
8.	Desember	RM 186,919
9.	Januari	RM 166,183
10.	Februari	RM 125,403
11.	Maret	RM 191,096
12.	April	RM 172,728
Total		RM 1,888,757

Sumber : *Banquet Outlet, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia, 2016*.

Pada bulan Juni dan Juli mengalami penurunan pendapatan pada *banquet outlet* karena di ketiga bulan ini adalah bulan suci ramadhan.

Banquet adalah sebuah *outlet* yang ada di hotel yang menyediakan *function room* untuk diadakannya *event* seperti: *Meeting, Seminar, Workshop, Wedding Party, Birthday Party, Dinner, HI-Tea, and Graduate*. Dan di *banquet* juga menyediakan penari jika ada *event organizer* yang melaksanakan *event* dan meminta untuk dilakukannya *food presentation*. Berdasarkan fungsinya *banquet* memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Sebagai salah satu fasilitas yang ada di hotel
2. Sebagai salah satu sumber pemasukan hotel yang paling tinggi

Banquet outlet adalah salah satu *department* yang terdapat di Nilai Springs Resort Hotel. Berdasarkan pengertian diatas, dapat diketahui bahwa *banquet outlet* merupakan fasilitas yang ada di hotel dan juga salah satu sumber pendapatan yang paling tinggi untuk pendapatan *food and beverage department*. Dilihat dari segmentasi pasar yang telah diuraikan sebelumnya, nampak bahwa kemungkinan penyewaan ruang pertemuan di *banquet outlet* sangat bergantung pada *event* yang akan diselenggarakan oleh pihak *event organizer* hal ini tentu saja akan mempengaruhi pendapatan *banquet outlet*.

Beberapa permasalahan yang terjadi pada *banquet outlet* ialah kurangnya penguasaan *product knowledge* khususnya ruang pertemuan, jika ada pelanggan atau tamu yang menggunakan ruang pertemuan tanpa *coffee break*, namun pada saat *event* berlangsung pihak *event organizer* meminta harus ada *coffee break (last minute request)*. Sehingga *staff/trainee* yang ada di *banquet outlet* belum

berani mengambil keputusan sendiri tanpa ada perintah dari *Supervisor* atau *Banquet Manager*. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi permasalahan yang ada dibutuhkan perhatian dari pihak manajemen khususnya *banquet outlet* terhadap *staff/trainee* demi kepuasan tamu dan pendapatan *banquet outlet*.

Berdasarkan uraian Latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengambil sebuah penelitian dengan Judul “**KONTRIBUSI PENYEWAAN RUANG PERTEMUAN TERHADAP PENDAPATAN *BANQUET OUTLET*, NILAI *SPRINGS RESORT HOTEL, MALAYSIA*”**”

1.2 Identifikasi Masalah

Banquet Outlet adalah salah satu fasilitas yang ada di *Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia* yang menjual Ruang Pertemuan dan *banquet outlet* juga merupakan sumber pendapatan paling tertinggi bagi *banquet outlet*. Oleh karena itu, perlu perhatian dari pihak manajemen terhadap pelanggan atau tamu yang melakukan penyewaan ruang pertemuan tanpa menggunakan *coffee break*, mengingat *banquet outlet* adalah sumber pendapatan paling tertinggi dan juga untuk meningkatkan kontribusi pendapatan *banquet outlet*.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu Seberapa besar kontribusi penyewaan ruang pertemuan terhadap pendapatan *banquet outlet, Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia?*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar kontribusi penyewaan ruang pertemuan, *banquet outlet*, *Nilai Springs Resort Hotel, Malaysia*

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi yang berguna dan sebagai bahan referensi yang mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama dibidang perhotelan.

2. Manfaat Bagi Industri

Yakni dapat mengambil masukan / saran yang positif serta menjadikan sumbangan fikiran dan informasi pengetahuan tentang pentingnya pendapatan *banquet outlet* untuk sebuah sistem operasional di hotel.