

## **Kajian Tentang Pengaruh *Guest Comment* Terhadap Perubahan Kebijakan *Banquet Manager* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta**

**Fera Nurul Permatasari<sup>1</sup>, Budi Purnomo<sup>2</sup>, Denny Asmara<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

### ***ABSTRACT***

*The purpose of this final project examines the effect of guest comments on changes in banquet policies. In writing this final project, used interviews, questionnaires, observation, literature study and documentation with qualitative descriptive analysis. The results of this study prove the influence of guest comments regarding changes in services, facilities, hotel conditions and security. This is based on the recapitulation of the percentage of information that the respondents answered "strongly agree" as much as 64%, "agree" 32% and doubt "4%" of the total 100%. The conclusion that can be drawn from the guest comments is very important as an evaluation material for changes in the banquet manager policy at the Grand Keisha Hotel Yogyakarta.*

**Keywords:** *Guest comment, Banquet, Influence, Kebijakan*

### **PENDAHULUAN**

Kota Yogyakarta sebagai kota yang memiliki daya tarik sendiri wisata tersendiri yang mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara untuk datang ke Kota Yogyakarta. Mulai dari tempat wisata alam, sejarah, wisata seni, budaya, MICE, dan keberagaman kuliner yang mampu memikat hati dan menarik perhatian wisatawan. Sebagai salah satu destinasi unggulan, kota Yogyakarta dituntut untuk menyediakan fasilitas akomodasi guna menunjang aktifitas kepariwisataan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Salah satu bentuk akomodasi adalah hotel. Perkembangan di Kota Yogyakarta dari tahun ketahun memberi kesempatan kepada investor

untuk menanamkan modal di Kota Yogyakarta, sehingga mengakibatkan meningkatnya investasi di kota Yogyakarta yang ditandai dengan semakin banyaknya pembangunan tempat-tempat wisata, belanja dan pusat bisnis lainnya. Yang artinya sektor perhotelan di Kota Yogyakarta akan menjadi sangat potensial untuk salah satu sektor bisnis.

Hotel salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan Nusantara maupun wisatawan mancanegara. Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman, serta mendapatkan kepuasan dalam menerima service selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara

profesional. Di Yogyakarta sendiri terdapat banyak hotel yang dapat dipilih sebagai tempat peristirahatan. Dengan banyaknya kompetitor - kompetitor baru, maka persaingan di industri hotel menjadi semakin ketat. Bisnis hotel memiliki pertumbuhan bisnis yang baik dan memberikan kontribusi untuk perekonomian Indonesia. Hal yang menjadi pemicu semakin meningkatnya persaingan industri perhotelan yang ada di suatu daerah adalah karena meningkatnya sektor pariwisata dan perdagangan. Ketika tingkat pariwisata dan perekonomian semakin baik, maka akan menarik pengunjung yang berasal dari luar untuk singgah ke kota baik untuk sekedar berwisata atau untuk melakukan perjalanan bisnis.

Hotel Grand Keisha merupakan salah satu hotel bintang empat yang beralamat di Jalan Affandi No.9 Gejayan, Sleman, Yogyakarta, 55281. Hotel ini memiliki tempat yang strategis dari bandara, malioboro, tugu dan pusat berbelanja. Hotel Grand Keisha memiliki 9 lantai yang berfasilitas kamar berjumlah 117 kamar yang terdiri dari 166 Deluxe Queen dan Twin, 9 Junior Suite dan 2 Executive Suite. Fasilitas lainnya yang dimiliki seperti, out door swimming pool yang dapat digunakan secara free bagi tamu yang menginap. Terletak di lantai 3, dekat dengan fitness center. Memiliki 2 sisi kolam, untuk dewasa dengan kedalaman 120 cm dan untuk anak-anak dengan kedalaman 50 cm. Dilengkapi dengan kursi jemur dan bisa menikmati sunset dari swimming pool ini. Fitness center dengan fasilitas lengkap yang dapat digunakan secara free bagi tamu yang menginap dan terletak di lantai 3 yang memiliki beberapa alat olahraga. Hotel Grand Keisha memiliki 2 mushola yang terletak di lantai 1 (di depan restaurant) dan di lantai 2 berada di antara meeting room. Berkapasitas hingga 30 orang. Nursing room yang bertujuan untuk memberikan perawatan ringan kepada tamu yang sakit dan untuk busui. Ada juga boutique pusat penjualan oleh - oleh di hotel yang berada di lantai 1 dekat

dengan lobby. Hotel Grand Keisha memiliki 2 lokasi parkir yang dijaga dengan ketat dan dilengkapi dengan CCTV yang menyala 24 jam. Parkir area 1 yaitu berada di basement Grand Keisha yang berkapasitas mobil dan motor, sedangkan kawasan area parkir 2 yang berada di samping hotel mampu untuk memarkir bus, mobil dan kendaraan besar lainnya.

Beberapa outlet food and beverage untuk tamu seperti Srimanganti Restaurant yang berada di lantai 1, restaurant ini menghadirkan berbagai menu pilihan baik lokal maupun internasional. Breakfast mulai pukul 06.00-10.00. Restoran ini bisa menampung hingga 180 pax (150 pax indoor dan 30 pax outdoor). Kemudian ada Ottoman Sky Lounge yang bertemakan semi Turki, berada di lantai 9 Grand Keisha. Sebelah kanan memiliki pemandangan Gunung Merapi dan di kiri memiliki pemandangan Pegunungan Seribu. Berkapasitas 120 pax (80 pax for indoor dan 40 for outdoor seating capacity). Sky lounge ini dibuka mulai pukul 15.00 – 23.00, dengan varian menu mulai dari Indonesia, western dan Timur Tengah. Ada juga 24 Hours Room Service 24 yang disediakan dengan tujuan untuk melayani dan menyajikan makanan serta minuman di kamar.

Saat ini untuk mengadakan sebuah event hotel sangat penting dalam menyediakan tempat, makanan, minuman dan dekorasi. Dengan kondisi ini hotel sudah banyak yang menyediakan fasilitas ruangan untuk mengadakan acara yang disebut dengan banquet. Di Hotel Grand Keisha memiliki fasilitas 1 ballroom yaitu, sidomukti ballroom memiliki luas 24 x 16 m yang berada di lantai 2 dan 11 meeting room yaitu, sidoasih, sidoluhur, wahyu tumurun, truntum yang memiliki luas 7 x 6 m yang berada di lantai 2. Udan liris, parijoto, jlamprang dengan luas 7 x5 m berada di lantai 2. Kawung dan sekar jagad dengan luas 7 x 5 m berada di lantai 1 dan parang garuda dengan luas 16 x 8 m di lantai 3. Dengan banyaknya meeting room yang disediakan banyak dilakukan event pernikahan,

meeting, seminar dan makan siang atau makan malam. Setiap ruangan yang berada di hotel sudah memiliki fasilitas yang lengkap seperti, sound system, screen projector, LCD projector, microphone, stage, podium, free wifi, whiteboard, pointer dan mini garden. Ada juga amenities seperti, pensil / bolpoin, notepad, flipchart dan marker. Dengan adanya fasilitas yang lengkap menjadikan meeting room di Hotel Grand Keisha sering digunakan event – event keluarga dan perusahaan.

Dengan adanya hal tersebut sudah banyak di percaya oleh orang – orang sehingga hotel terus meningkatkan dari segi pelayanan maupun fasilitasnya. Sehingga hotel juga membutuhkan tanggapan dari tamu agar hotel terus berkembang dan selalu memberikan kepuasan pada tamu. Menurut Lamb et al., (2001:13) Customer satisfaction merupakan perasaan di mana produk telah sesuai atau melebihi harapan konsumen. Menjaga kepuasan konsumen lama merupakan sesuatu yang penting seperti halnya menarik orang baru dan relatif tidak mahal. Perusahaan yang memiliki reputasi dalam memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen melakukan sesuatu yang berbeda dibandingkan para kompetitornya. Penting bagi perusahaan untuk membuat konsumen menjadi puas terhadap suatu produk. Perusahaan perlu mengenali dan mengantisipasi kebutuhan pelanggan untuk dapat memuaskan pelanggan. Begitu juga pada industri hotel yang memberikan pelayanan jasa berupa layanan penginapan dan pengalaman, hal ini menjadi faktor yang sangat penting untuk dapat tetap memenangkan persaingan dan menjaga pelanggan untuk tetap loyal. Dengan itu diperlukannya guest comment yang banyak berpengaruh tidak hanya bagi tamu yang berkunjung namun, bagi pihak hotel tersebut terutama bagi kebijakan manager yang dapat dirubah. Hal yang maksudkan merubah sistem kerja semakin membaik dengan saran tamu yang dapat dipertimbangkan untuk sistem kerja.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik membahas mengenai ruang lingkup banquet dan peranan guest comment terhadap perubahan manager. Oleh karena itu saya mengangkat judul "KAJIAN TENTANG PENGARUH GUEST COMMENT TERHADAP PERUBAHAN KEBIJAKAN BANQUET MANAGER DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA"

### **Rumusan Masalah**

Dari uraian yang telah penulis kemukakan di atas, maka penulis membuat rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh jumlah guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta?
2. Apakah ada pengaruh jenis guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta?
3. Apakah ada pengaruh materi guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta?
4. Apakah ada pengaruh umpan balik guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta?

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh jumlah guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh jenis guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh materi guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.

4. Untuk mengetahui pengaruh umpan balik guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang sebesar - besarnya bagi pihak – pihak yang terkait, adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
  - a. Untuk meningkatkan operasional kerja dalam Food and Beverage Service terutama di Banquet.
  - b. Diharapkan dapat menjadi masukan dalam peningkatan kualitas produk dan layanan, serta menjadi bahan pertimbangan dalam perubahan kebijakan manager selanjutnya.
2. Manfaat Teoritis.
  - a. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan guest comment banquet terhadap kebijakan manager.
  - b. Penulis berharap hasil penelitian dapat menjadi acuan pengembangan program untuk keperluan meningkatkan ilmu pengetahuan.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Hotel**

Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

#### **Definisi Food and Beverage Service Department**

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) food and beverage service department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

#### **Waiter**

Endar Sugiarto dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restoran (1998) menjelaskan bahwa waiter/s ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara profesional. Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka waiter/s berarti orang yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya tidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. Waiter/s merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai outlet food and beverage department seperti restoran, room service, bar dan banquet.

#### **Banquet Waiter**

Waiter banquet adalah pelayan / staff yang mempersiapkan dan menangani acara / event di hotel yang berada di meeting room atau area hotel dan menyajikan makanan dan minuman.

#### **Guest Comment**

Guest comment card adalah salah satu media agar tamu nyaman untuk menyampaikan kritik dan komentarnya terhadap pelayanan yang diterima. Isi pesan yang terdapat dalam guest comment yang telah terkumpul memiliki daya tarik, kejelasan yang cukup, sehingga mudah di mengerti oleh narasumber. Selain itu guest comment juga telah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang relevan dengan yang dibutuhkan. Disamping itu relevansi atau kesesuaian harus ada dalam setiap pembuatan guest comment, yaitu kesesuaian antara fasilitas yang disediakan pelayanan yang diberikan. Jumlah Guest

Comment Menurut KBBI jumlah adalah banyaknya (tentang bilangan atau sesuatu yang dikumpulkan menjadi satu). Jumlah guest comment di dapatkan sesuai event yang berlangsung selama sehari atau seminggu bahkan sebulan. Guest comment dikumpulkan menjadi satu untuk dijadikan sebuah evaluasi.

**Jenis Guest Comment**

Menurut KBBI jenis adalah yang mempunyai ciri (sifat, keturunan, dan sebagainya) yang khusus. Jenis guest comment yang terdapat di hotel ada beberapa cara yaitu, berinteraksi langsung menanyakan atau akan menghubungi tamu yang bertanggung jawab dengan acara tersebut selama berada di hotel. Kartu Lembar komentar yang berisi pertanyaan tentang pelayanan di hotel. Media Tamu memberikan ulasan di media atau aplikasi penyedia hotel.

**Materi Guest Comment**

Materi adalah sesuatu yang menjadi bahan (untuk diujikan, dipikirkan, dibicarakan, dikarangkan, dan sebagainya). Materi atau isi yang terdapat di guest comment pasti akan mengacu pada pelayanan dan saran kepada tamu untuk dijadikan sebuah perubahan atau kebijakan kedepannya untuk sebuah hotel.

**Umpan Balik (Feedback)**

Umpan balik (feedback) adalah tanggapan yang diberikan oleh seorang komunikan (penerima pesan) ketika seorang komunikator (pemberi pesan) sedang menyampaikan pesannya. Dalam arti singkat, feedback dapat dikatakan sebagai tanggapan atau respon terhadap suatu pesan. Feedback yang ditimbulkan dari proses komunikasi memberikan gambaran kepada komunikator tentang hasil komunikasi yang dilakukannya. Umpan balik atau Feedback terdiri dari dua jenis, yaitu:

1. Feedback positif berisi informasi yang menyatakan bahwa sebuah tindakan diterima dengan baik oleh tamu. Isinya menekankan pada hal – hal yang dianggap sukses atau bisa

diterima oleh tamu dan dapat terus dilanjutkan.

2. Feedback negatif berisi tentang kritik atau komentar atas pelayanan yang buruk dan harus ditingkatkan.

Feedback positif maupun negatif akan membantu hotel terus berkembang menjadi yang lebih baik, maka sangat penting bagi setiap hotel mengumpulkan feedback secara berkala dari para tamu.

**Perubahan Kebijakan Manager**

Perubahan adalah transformasi dari keadaan yang sekarang menuju keadaan yang diharapkan di masa yang akan datang, suatu keadaan yang lebih baik. Perubahan mempunyai manfaat bagi kelangsungan hidup suatu lembaga/organisasi, tanpa adanya perubahan maka usia organisasi tidak akan dapat bertahan lama. Perubahan bertujuan agar organisasi tidak menjadi statis melainkan tetap dinamis dalam menghadapi perkembangan jaman, kemajuan teknologi akan menjadikan pelayanan yang berkualitas. Perubahan dapat dibedakan atas dua macam, yaitu:

1. Perubahan tidak berencana  
Terdiri dari Perubahan karena perkembangan (*Developmental Change*) dan Perubahan secara tiba-tiba (*Accidental Change*)

VARIABEL	VARIABEL
INDEPENDEN	DEPENDENT

<b>Guest Comment (X)</b>	<b>Perubahan Kebijakan Banquet Manager (Y)</b>
------------------------------	--

2. Perubahan berencana  
adalah perubahan yang disengaja/ bahkan direkayasa oleh pihak manajemen. Perubahan yang dilakukan secara sengaja, lebih banyak dilakukan atas kemauan sendiri, sehingga proses perubahan itu lebih banyak diusahakan oleh sistem itu sendiri. Bahkan kita sering berfikir tentang perubahan

padahal justru pada saat itu sedang terjadi perubahan.

### Jumlah Perubahan untuk Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri.

### Jumlah Perubahan untuk Fasilitas

Menurut Sam (2012) fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu. Selama berada dihotel tamu tidak hanya menginap atau melangsungkan acara, namun akan menikmati fasilitas yang tersedia untuk tamu. Maka dari itu dari segi fasilitas harus dirubah dengan meningkatkan fasilitas yang sudah ada dengan lebih baik lagi atau melengkapi fasilitas agar lebih mendapatkan hal positif dari tamu.

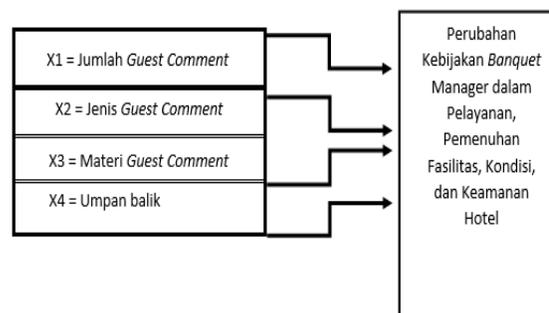
### Jumlah Perubahan untuk Kondisi Hotel

Menurut KBBI kondisi adalah persyaratan atau keadaan. Kondisi hotel juga harus di perhatikan mulai dari struktur, kebersihan dan kelayakan. Hotel harus sering mengecek kondisi dari segala sudut hotel agar tamu merasa nyaman saat berada dihotel dan mengurangi resiko komplain.

### Jumlah Perubahan untuk Keamanan

Selain kenyamanan hotel harus memprioritaskan keamanan bagi seluruh orang yang berada di hotel tersebut. Adanya security belum cukup untuk mencangkup keamanan di seluruh hotel, sehingga dibantu dengan alat – alat keamanan.

## KERANGKA PENELITIAN



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran  
(Sumber: Pemikiran Penulis)

Dari diagram kerangka berpikir di atas dapat dijelaskan bahwa unsur-unsur guest comment (X) meliputi Jumlah Guest Comment (X1), Jenis Guest Comment (X2), Materi Guest Comment (X3), dan Umpan Balik (X4). Di lain pihak unsur-unsur perubahan kebijakan banquet manager (Y) meliputi perubahan dalam Pelayanan, Pemenuhan Fasilitas, Kondisi, dan Keamanan Hotel. Maka semakin baik guest berkualitas guest comment akan semakin baik pula perubahan kebijakan yang dilakukan oleh banquet manager.

## METODE PENELITIAN

### Jemis Penelitian

Menurut Sugiono (2005) penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di Hotel Grand Keisha Yogyakarta dan menghabiskan waktu 3 (tiga bulan), yakni bulan April sampai dengan Juni 2020.

### Definisi Operasional

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah

jumlah guest comment, jenis guest comment, materi guest comment dan umpan balik.

Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah perubahan untuk pelayanan, jumlah perubahan untuk fasilitas, jumlah perubahan untuk kondisi hotel dan jumlah perubahan untuk keamanan.

#### **Pengukuran Variabel**

Pada penelitian ini pengukuran skor menggunakan skala Likert. Skala Likert menjabarkan variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

#### **Sumber Data**

1. Menurut Hasan (2002: 82) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. data primer dalam penelitian ini adalah dengan peneliti melakukan wawancara dan memberikan kuisioner kepada staff hotel dan melakukan observasi ke hotel.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002: 58). Data sekunder dalam penelitian ini adalah peneliti melihat dari penelitian terdahulu, internet dan buku.
3. Populasi dan Sampel, menurut Arikunto Suharsimi (1998: 117) Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti sebuah elemen yang ada dalam wilayah penelitian tersebut, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Food and Beverage Service Grand Kesha Hotel yang berjumlah 16 orang.
4. Menurut Arikunto (2006: 131), Sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi

yang akan diteliti. Jika penelitian yang dilakukan sebagian dari populasi maka bisa dikatakan bahwa penelitian tersebut adalah penelitian sampel. Sampel dari penelitian ini diambil dari section yang diteliti yaitu Banquet yang berjumlah 4 orang dengan teknik simple random sampling yang merupakan teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002: 85). Dalam penelitian ini yang diwawancarai adalah Captain Banquet.
2. Menurut Hasan (2002: 86) observasi ialah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Dalam penelitian ini yang diobservasi adalah dengan peneliti terlebih dahulu melakukan observasi ke hotel yang dijadikan objek penelitian. Kemudian peneliti melakukan cara pengamatan dan pencatatan mengenai pelaksanaan kerja di banquet dan pengaruh guest comment.
3. Menurut Martono (2011: 97) studi pustaka dilakukan untuk memperkaya pengetahuan mengenai berbagai konsep yang akan digunakan sebagai dasar atau pedoman dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan studi pustaka adalah dengan peneliti melihat dari buku mengenai banquet atau *guest comment* dan karya ilmiah sebelumnya di perpustakaan
4. Menurut Sugiyono pengertian Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah

yang diteliti. Dalam penelitian ini yang dijadikan dokumentasi adalah dengan meminta data – data dari pihak hotel. Hal tersebut dilakukan agar informasi yang didapatkan benar – benar bersumber dari objek yang dijadikan sebagai tempat penelitian. Teknik dokumentasi dilakukan dalam bentuk memotret semua kejadian yang berlangsung selama peneliti melakukan penelitian.

5. Menurut Sugiono (2005:162) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini yang diberi kuesioner adalah dengan peneliti memberikan lembar kuisisioner kepada karyawan / staff banquet di objek penelitian yang berisi pertanyaan tertulis untuk dijawab sesuai dengan yang terjadi

#### **Teknik Analisis Data**

Menurut Denzin dalam Moleong (2004: 330) Triangulasi Sumber (data) Triangulasi ini membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif.

Dari hasil penelitian tersebut kemudian disesuaikan dengan variabel dan jumlah sampelnya yang selanjutnya dibuat prosentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Deskripsi Lokasi**

Lokasi hotel berada di jalan Affandi No. 9, Soropadan, Gejayan, Condongcatur, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55283, Indonesia.

##### **Logo Hotel Grand Keisha Yogyakarta**

Keisha, dalam bahasa Jepang memiliki arti “gadis berhati emas yang cerdas, suka belajar dan menyenangkan”. Sedangkan dalam bahasa Afrika-Amerika, Keisha berarti “pilihan atau yang disenangi.” Keisha dalam bahasa Arab adalah varian dari nama Aisha, nama istri Rasulullah SAW. Aisha memiliki arti “hidup dalam keadaan baik” Hotel Grand Keisha berlokasi di Yogyakarta, dimana spirit Habluminallah dan Hambluminannas (hubungan dengan Tuhan dan hubungan dengan manusia) senantiasa dikaitkan dengan simbol Gunung Merapi (menuju ke atas- Tuhan) dan Laut Kidul (yang dalamnya susah ditebak seperti hati manusia.) Keisha adalah nama wanita, karenanya disimbolkan dengan bunga. Bunga yang senada dengan makna dan arti Keisha adalah Teratai (Nymphae) atau Water Lily. Bunga teratai tumbuh di air, akarnya kuat mencengkeram tanah (lumpur), daunnya lebar mengapung sejajar permukaan air dan bunganya harum anggun menengadahkan ke langit. Meski hidup di air namun bunga teratai tak tenggelam dan keindahannya tetap senantiasa terjaga. Itulah gambaran dari hidup dalam keadaan baik sebagaimana arti Aisya (Keisha).

##### **Fasilitas**

Kamar Deluxe Queen terdapat 166 kamar Deluxe tersedia dengan tempat tidur queen dan tempat tidur twin dengan ukuran 29 m<sup>2</sup>. Deluxe Twin terdapat 166 kamar Deluxe tersedia dengan tempat tidur queen dan tempat tidur twin dengan ukuran 29 m<sup>2</sup>. Junior Suite terdapat 9 Junior Suite tersedia dengan tempat tidur King dengan ukuran 53 m<sup>2</sup>. Executive Suite terdapat 2 Executive Suite tersedia dengan tempat tidur King dengan ukuran 58 m<sup>2</sup>. Restaurant Srimanganti terdapat di lantai pertama Grand Keisha, akan menemukan restoran nyaman bernama Sri Manganti, interior elegan berkelas yang dominan dengan warna-warna tenang dan hangat. Ottoman Sky Lounge terdapat di lantai 9 karena Grand Keisha memiliki Ottoman Sky

Lounge, lounge langit pertama dengan suasana Turki. Ottoman diambil dari Kerajaan Turki di era kejayaan mereka.

### **Deskripsi *Banquet* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta**

Sistem kerja di banquet sama halnya dengan hotel lain dengan memulai pekerjaan hendaklah mempersiapkan diri dengan baik seperti berpakaian sesuai dengan standard grooming yang telah ditentukan. Setelah mempersiapkan diri lalu berangkat ke office. Setelah sampai di office kita membaca *Banquet Event Order (BEO)* lagi untuk mengetahui event yang ada untuk mengetahui apakah sudah sesuai. Tidak lupa untuk membaca *Communication Book (Log Book)* agar mengetahui kegiatan di shift sebelumnya atau melihat *over handle*. Seluruh tim sudah dapat memulai pekerjaan berdasarkan *job assignment* yang telah dibagikan. Untuk mempermudah pekerjaan harus sudah menyiapkan perlengkapan dari *office* seperti, *sugar, brown sugar, creamer, sweetener, candy, candy bowl, notepad, pencil / pen, cover glass, coaster, toothpick, cocktail napkin*, sesuai dengan jumlah yang tertera di BEO dan dibawa dengan trolley agar lebih mudah dibawa. Kemudian ke *linen Room* untuk mengambil *linen* yang diperlukan untuk *event* tersebut seperti, *table cloth, cover chair* dan *ribbon*. Lalu ke *store* untuk mengambil *chair, table, stage dan backdrop*. Kemudian menuju *pantry* untuk mengambil *equipment* seperti *chinaware, glassware, cutleries*.

Jika semua perlengkapan sudah terkumpul lengkap, mulailah menata perlengkapan *basic* (meja dan kursi) sesuai dengan set up yang tertera di BEO dan mulai memasang *table cloth* dan *cover chair*. Lalu *set up on top* seperti *notepad, pencil / pen, cover, coaster, candy bowl, goblet*. Kemudian set up *equipment* lainnya sesuai dengan paket *meeting / event* yang tertera

di BEO. Memasang *signed* yang telah dibuat. Setelah semua persiapan selesai tim menghubungi departement terkait untuk mempersiapkan perlengkapan lainnya seperti, *Housekeeping (publik area)* untuk menata *mini garden* dan berbagai bunga (*single flower / rangkaian*) dan *Engineering* untuk menata *standard sound system* seperti yang tertera di BEO. Setelah semua persiapan selesai disini tim masuk pada tahap *event berlangsung (during)*. Lalu menyiapkan *coffee break* yang sudah disiapkan dan di set up di ruangan. *Greeting* kepada tamu yang datang. Saat acara berlangsung tetap menjaga keberlangsungan event agar tetap berjalan dengan lancar. Sambil menjaga dengan departement lain jika ada sesuatu yang dibutuhkan saat event berlangsung.

Saat event sudah selesai masuk pada tahap setelah event berlangsung (*after*) untuk *clear up equipment* dan *refresh* jika event masih berlanjut. Saat ini juga memberikan lembar *guest comment* kepada tamu (*Person in Charge*). Jika sudah selesai mulai mengembalikan *equipment* yang kotor ke *steward* dan *linen* ke *laundry*. Mengembalikan meja dan kursi ke *store*. Lalu periksa kembali agar area bersih kembali dan rapi. Tidak lupa menulis di *log book* untuk memberikan informasi kepada shift berikutnya.

### **Deskripsi Permasalahan**

1. Pengaruh jumlah *guest comment* terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Dalam pelaksanaan kerja perlu adanya suatu target mendapatkan *guest comment*. Mempunyai target mendapatkan 2-5 perhari bukalah hal yang mudah untuk dicapai karena *guest comment card* di dapatkan sesuai dengan event yang berlangsung di hotel pada tiap harinya.
2. Pengaruh jenis *guest comment* terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Dalam penentuan jenis *guest comment* banquet lebih

memilih untuk memutuskan atau mendaftarkan dari guest comment card karena lebih mudah didapatkan dari tamu. Sebab, tamu jarang atau sedikit menuliskan tanggapan atau saran melalui sosial media mengenai banquet. Namun, dengan banquet comment card tidak selalu mendapatkan dengan baik, karena tamu bisa tidak mengisi lembar guest comment tersebut bahkan tidak memberikannya kembali kepada staff.

3. Pengaruh materi guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Dalam guest comment harus memiliki materi yang ditanyakan kepada tamu untuk. Ada beberapa materi yang harus terdapat di guest comment seperti pelayanan, fasilitas, kondisi hotel dan keamanan. Materi yang terdapat di guest comment harus menyeluruh ke setiap sudut hotel bahkan tidak hanya mengenai tentang banquet saja. Materi tentang kualitas pelayanan dan kebersihan juga harus disertakan agar mengetahui keinginan atau keluhan tamu dari segala sisi untuk dijadikan evaluasi.
4. Pengaruh umpan balik guest comment terhadap perubahan kebijakan banquet manager di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Dalam penggunaan guest comment card dapat diharapkan menjadi bahan evaluasi yang baik untuk banquet melalui saran atau keluhan tamu. Umpan balik yang didapatkan tidak sesuai kepada banquet namun dapat kepada staff. Tamu dapat menuliskan nama staff atau kekurangan di hotel untuk dijadikan keluhan sehingga staff tersebut mendapatkan umpan balik negatif dari tamu.

### Rekapitulasi Hasil Penelitian

**Tabel 1.** Rekapitulasi Hasil Prosentase Pengaruh *guest comment* terhadap perubahan kebijakan *banquet manager* di Hotel Grand Keisha Yogyakarta

No	Indikator	Tanggapan (%)					Jumlah
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1.	X1 = Jumlah Guest Comment	67%	25%	8%	0%	0%	100%
2.	X2 = Jenis Guest Comment	40%	60%	0%	0%	0%	100%
3.	X3 = Materi Guest Comment	67%	25%	8%	0%	0%	100%
4.	X4 = Umpan Balik	80%	20%	0%	0%	0%	100%
<b>Rata-rata</b>		64%	32%	4%	0%	0%	100%

(Sumber: Hasil Penelitian)

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden dengan berjumlah N=4, menjawab “sangat setuju” sebanyak 64%, “setuju” 32% dan ragu-ragu “4%” dari total 100%. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa guest comment berpengaruh terhadap perubahan kebijakan banquet manager.

**Tabel 2.** Rekapitulasi Hasil Prosentase Perubahan untuk Pelayanan, Fasilitas, Kondisi Hotel dan Keamanan

No	Indikator	Tanggapan (%)					Jumlah
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1.	Y1 = Pelayanan	60%	35%	5%	0%	0%	100%
2.	Y2 = Fasilitas	50%	40%	10%	0%	0%	100%
3.	Y3 = Kondisi Hotel	65%	35%	0%	0%	0%	100%
4.	Y4 = Keamanan	60%	40%	0%	0%	0%	100%
<b>Rata-rata</b>		59%	37%	4%	0%	0%	100%

(Sumber: Hasil Penelitian)

Berdasarkan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab

“sangat setuju” sebanyak “59%”, “setuju” 37% dan ragu-ragu “4%” dari total 100%. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa pelayanan, fasilitas, kondisi hotel dan keamanan dapat mengalami perubahan melalui *guest comment*.

### Implikasi Hasil Penelitian

#### 1. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis pada penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman konsep tentang seberapa pentingnya *guest comment* untuk perubahan *banquet manager*. Selain itu pada konsep ini penulis sangatlah teliti dan berhati-hati saat melakukan penelitian, sehingga dapat memberikan referensi yang lebih tentang penelitian tersebut.

#### 2. Implikasi Praktis

Implikasi praktis pada penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan memberikan pemahaman tentang perlunya sebuah evaluasi atau perubahan yang semakin membaik melalui *guest comment* yang didapatkan dari tamu. Dengan hasil penelitian yang ada dapat dijadikan pertimbangan untuk *banquet* dalam meningkatkan pelayanan, fasilitas, kondisi hotel dan keamanan. Karena hal tersebut merupakan faktor penting yang sangat mempengaruhi kenyamanan tamu.

#### 3. Implikasi studi lanjutan

Saran untuk penelitian mendatang yaitu, diharapkan agar para peneliti dapat meneliti indikator serta faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan kebijakan *banquet manager* melalui *guest comment* dengan konteks yang berbeda. Adanya *guest comment* tentang jumlah, jenis, materi dan umpan balik serta masih banyak variabel lainnya yang dapat dijadikan indikator dalam melakukan penelitian dengan menghasilkan perubahan yang baik dari segi fasilitas, pelayanan, kondisi hotel dan keamanan. Sehingga diharapkan penelitian lebih lanjut mendapat hasil yang lebih optimal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

1. Pengaruh jumlah *guest comment* terhadap perubahan kebijakan *manager* dengan mempunyai target mendapatkan *guest comment* tiap harinya dan *jumlah guest comment* di dapatkan berdasarkan *event* yang berlangsung.
2. Pengaruh jenis *guest comment* terhadap perubahan kebijakan *manager* dengan lebih mengutamakan *banquet comment card* yang lebih mudah berkomunikasi dengan tamu secara langsung karena meminta tamu untuk mengisinya pada waktu itu juga.
3. Pengaruh materi *guest comment* terhadap perubahan kebijakan *banquet manager* dengan memberikan pertanyaan di *banquet comment card* kepada tamu yang mudah dipahami dan materi yang di dalamnya mempertanyakan segala aspek selama tamu berada di hotel.
4. Pengaruh umpan balik *guest comment* terhadap perubahan kebijakan *banquet manager* dengan adanya *guest comment* dapat dijadikan *feedback* yang baik bagi *banquet* untuk mengevaluasi kinerja, pelayanan, keamanan, kebersihan dan lain sebagainya. Sehingga dengan itu pula dapat menjadikan umpan balik bagi staff sendiri.
5. Rekapitulasi hasil prosentase pengaruh *guest comment* terhadap perubahan kebijakan *banquet manager* bahwa responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak “59%”, “setuju” 37% dan ragu-ragu “4%” dari total 100%. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa pelayanan, fasilitas, kondisi hotel dan keamanan dapat mengalami perubahan melalui *guest comment*.

6. Rekapitulasi hasil prosentase perubahan untuk pelayanan, fasilitas, kondisi hotel dan keamanan bahwa responden yang menjawab “sangat setuju” sebanyak “59%”, “setuju” 37% dan ragu-ragu “4%” dari total 100%. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa pelayanan, fasilitas, kondisi hotel dan keamanan dapat mengalami perubahan melalui guest comment.

#### SARAN

Berikut ini adalah beberapa saran berdasarkan hasil penelitian

1. *Guest comment* yang didapatkan untuk banquet dapat selalu di evaluasi bersama apabila terdapat kekurangan atau complain yang diberikan oleh tamu
2. Mengadakan *briefing* sebelum memulai kerja dan memberikan informasi kepada team secara jelas agar tidak terjadi *misscommunication*.

#### Daftar Pustaka

- Agus, Sulastiyono, 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S, 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi, 1998. Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Basrowi dan Suwandi, 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta
- Bayu Eka Putra, 2012. Pengaruh Pelayanan Banquet Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Ratu Mayang Garden Pekanbaru. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Press.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). Services Marketing Edisi1. Boston: MCGraw-Hill. Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningru, 1998. Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, M. Iqbal, 2002. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lincoln, Yvonna S & Egon G. Guba, 1985. Naturalistic Inquiry. California: Sage.
- Martono, Nanang, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Meita Melianty, 2006. Peran Guest Comment di Savoy Homan Bidakara Hotel. Bandung: Universitas Komputer Indonesia Press
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Philip Kotler, 2002. Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 2. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Purnomo, Budi, 2015. Metode Penelitian Pariwisata. Yogyakarta: Penerbit K-Media
- Sam, Arianto, 2012. Sahabat Bersama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Soebagyo, Joko, 1997. Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Soekarno, & Pendit, 1998. Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sony Martokusumah, 2018. Pentingnya Guest Viove Sebagai Bahan Evaluasi di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Sugiyono, 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. Teguh, 1999. Analisa Laporan Keuangan untuk Perbankan. Jakarta: Djambatan. <https://www.grandkeishayogyakarta.com/>