

Implementasi operasional di banquet kitchen Hilton Hotel Bandung

Salsabila Laththufasila
program studi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan Telkom
University
Bandung, Indonesia
salsabilalaththufasila@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mendeskripsikan implementasi operasional di *Banquet Kitchen* Hilton Hotel Bandung, khususnya dalam mendukung kelancaran pelayanan makanan dan minuman pada acara-acara besar. *Banquet kitchen* memiliki peran krusial dalam memastikan kualitas produk serta ketepatan waktu penyajian dalam berbagai kegiatan seperti seminar, pernikahan, dan konferensi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi langsung, wawancara dengan staf terkait, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hilton Hotel Bandung telah menerapkan standar operasional prosedur (*SOP*) yang baik dalam pengelolaan *banquet kitchen*, termasuk dalam aspek perencanaan menu, pengadaan bahan baku, alur kerja dapur, serta koordinasi antardepartemen. Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi seperti fluktuasi jumlah tamu dan keterbatasan waktu persiapan, yang memerlukan peningkatan pada aspek komunikasi internal dan manajemen waktu. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem operasional *banquet kitchen* yang lebih efisien dan profesional di industri perhotelan.

Kata kunci: operasional, banquet kitchen, hotel, pelayanan makanan.

Abstract

This study aims to evaluate and describe the implementation of operational procedures in the Banquet Kitchen of Hilton Hotel Bandung, particularly in supporting the smooth delivery of food and beverage services during large-scale events. The banquet kitchen plays a crucial role in ensuring product quality and timely service for various functions such as seminars, weddings, and conferences. The research uses a qualitative descriptive method through direct observation, interviews with relevant staff, and documentation review. The findings indicate that Hilton Hotel Bandung has effectively implemented standard operating procedures (SOPs) in managing the banquet kitchen, including menu planning, procurement of raw materials, kitchen workflow, and interdepartmental coordination. However, several challenges remain, such as fluctuating guest numbers and limited preparation time, which require improvements in internal communication and time management. This study is expected to serve as a reference for developing more efficient and professional banquet kitchen operational systems in the hospitality industry.

Keywords: operational, banquet kitchen, hotel, food service

I. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu aset yang dapat menghasilkan pendapatan yang cukup besar. Pembangunan hotel sendiri bertujuan untuk menunjang nilai jual sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan. Hotel pada umumnya memiliki beberapa department yang dapat mendukung jalannya operasional hotel dengan baik, seperti: Human Resources Department, Sales and Marketing, Accounting, Front Office, Housekeeping, Engineering, Security Department, Recreation Department dan Food & Beverage Department. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yang saling berhubungan.

Hilton Hotel Bandung sebagai salah satu hotel bintang lima di kota Bandung memiliki standar tinggi dalam pelayanan, termasuk dalam operasional dapur banquet. Kegiatan seperti pernikahan, seminar, konferensi, hingga *corporate gathering* yang diselenggarakan di hotel ini membutuhkan sistem operasional yang efisien, terkoordinasi, dan profesional. Proses mulai dari perencanaan menu, persiapan bahan, pengolahan, hingga penyajian, harus dilakukan dengan standar yang konsisten agar kepuasan tamu tetap terjaga.

Melihat dari beberapa departemen tersebut dapat disimpulkan bahwa industri perhotelan tidak hanya menawarkan akomodasi atau penginapan saja, tetapi juga memberikan layanan makanan dan minuman yang berhubungan dengan persiapan dan penyajian berbagai jenis makanan maupun minuman yang akan disajikan kepada para konsumen, salah satunya yaitu bagian *banquet kitchen departemen* yang ada di Hilton Hotel Bandung yang memiliki tanggung jawab atas produk makanan yang akan disajikan serta bertanggung jawab atas makanan yang disajikan dalam acara tertentu seperti pernikahan, seminar, rapat dan acara hotel lainnya. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan penulis mengambil judul tersebut dalam laporan tugas akhir praktik kerja lapangan yang dilakukan selama 6 bulan di Hilton Hotel Bandung.

Namun, selama melaksanakan program magang, penulis menemukan bahwa operasional di banquet kitchen memiliki tantangan tersendiri. Tantangan tersebut meliputi ketepatan waktu, jumlah tamu yang fluktuatif, keterbatasan ruang dan

waktu, serta pentingnya koordinasi antar departemen seperti kitchen, banquet service, purchasing, dan housekeeping. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana implementasi operasional di banquet kitchen dilakukan secara nyata di lapangan.

Melalui tugas akhir ini, penulis ingin mengkaji lebih jauh bagaimana implementasi operasional di Banquet Kitchen Hilton Hotel Bandung dilakukan, serta sejauh mana efektivitas dan efisiensinya dalam mendukung kelancaran acara yang diselenggarakan di hotel. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem kerja di dunia perhotelan, khususnya dalam pengelolaan dapur banquet yang profesional.

Terdapat dua masalah utama dalam kajian ini :

1. Bagaimana implementasi di banquet kitchen hilton hotel dalam menunjang kegiatan banquet
2. Bagaimana solusi dan strategi yang diterapkan untuk mengatasi kendala dalam kegiatan operasional banquet

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi operasional di *Banquet Kitchen* Hilton Hotel Bandung serta untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung dan menghambat kelancaran operasional tersebut. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan secara rinci pelaksanaan operasional di *Banquet Kitchen* Hilton Hotel Bandung, mulai dari proses perencanaan, pengadaan bahan, pengolahan, hingga penyajian makanan pada acara banquet.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis prosedur kerja yang diterapkan di setiap tahapan operasional, serta menilai sejauh mana prosedur tersebut berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen hotel.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang sering dihadapi oleh tim *Banquet Kitchen* dalam pelaksanaan operasional, baik yang bersifat teknis maupun *non-teknis*.
4. Untuk mengevaluasi solusi dan strategi yang telah diterapkan oleh Hilton Hotel Bandung dalam mengatasi berbagai kendala operasional, serta menilai efektivitas dari strategi-strategi tersebut.
5. Untuk memberikan masukan dan rekomendasi konstruktif bagi pengembangan sistem kerja dan manajemen dapur banquet agar operasional dapat berjalan lebih efisien, profesional, dan mampu menjaga kepuasan tamu.

II. KAJIAN TEORI

Hotel hilton bandung ini merupakan pengembangan dari jaringan Hilton Worldwide. Hilton Worldwide adalah perusahaan perhotelan terkemuka yang memiliki, mengelola, dan waralaba lebih dari 2.000 hotel di seluruh negeri dengan internasional perusahaan, Conrad Hotel,

memiliki lokasi di Australia, Inggris, Irlandia, Mesir, Belgia, Turki, Hong Kong, dan Singapura.

Pada tahun 1919 Conrad Nicholson Hilton membeli hotel pertamanya, Hotel Mobley di Cisco, Texas. Hotel Hilton pertama kali dibangun di Dallas pada tahun 1925. Pada tahun 2002 terbentuk Hilton Worldwide. Conrad Hotel didirikan pada tahun 1982, dengan tujuan operasi jaringan hotel mewah dan resort di bisnis utama di dunia dan ibukota pariwisata dan atas tempat-tempat tujuan. Conrad Hotel bukan proyek perluasan internasional pertama untuk Hilton Worldwide. Pada tahun 1949, Hilton, melalui Hilton International mulai beroperasi dengan pembukaan Hilton Caribe San Juan, Puerto Rico, diikuti oleh bukaan tambahan hotel di Madrid dan Istanbul. Lima belas tahun kemudian, Hotel Hilton Worldwide yang dibuat sebagai sebuah perusahaan publik benar-benar terpisah, dimiliki, dengan perjanjian bahwa Hilton akan memiliki penggunaan eksklusif nama Hilton dan merek dagang di AS dan Hilton Internasional akan memiliki penggunaan eksklusif ini di luar Amerika Serikat.

Pada Januari 1997, Hilton International (sekarang bagian dari Group plc hotel Hilton) dan Hotel Hilton Worldwide mengabdikan

diri untuk promosi bersama di seluruh dunia merek Hilton, melalui beberapa merek dan aliansi pemasaran. Pada bulan November 2000, Hilton Group plc dan Hilton Hotel Corporation membentuk perusahaan patungan untuk memperluas merek Conrad dari hotel mewah di seluruh dunia. Dengan akuisisi Hilton Internasional oleh Hilton di bulan Maret 2006, Conrad sekarang merek - merek mewah global dalam Keluarga Hilton, merek ini berpusat di kantor perusahaan Hilton International di Inggris.

Dengan ini Hilton Hotel Bandung sebagai salah satu hotel bintang lima di kota Bandung memiliki standard tinggi dalam pelayanan, termasuk dalam operasional dapur banquet. Kegiatan seperti pernikahan, seminar, konferensi, hingga corporate gathering yang diselenggarakan di hotel ini membutuhkan sistem operasional yang efisien, terkoordinasi, dan profesional. Proses mulai dari perencanaan menu, persiapan bahan, pengolahan, hingga penyajian, harus dilakukan dengan standar yang konsisten agar kepuasan tamu tetap terjaga.

Departemen banquet kitchen salah satu yang ada di hilton hotel bandung yang memiliki tanggung jawab atas produk makanan yang akan disajikan serta bertanggung jawab atas makanan yang disajikan dalam acara tertentu seperti pernikahan, seminar, rapat dan acara hotel lainnya

Menurut Rahman (2005:113) Food and beverage department bagian yang bertugas mengolah, memproduksi makanan dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, seperti untuk dalam kamar (Room service), restoran atau coffe shop, banquet (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya. Food and beverage departmen di Aston Gorontalo hotel and villas dibagi menjadi dua divisi sesuai dengan tugasnya masing-masing, yaitu bagian pelayanan (food and beverage service) dan bagian produksi (food and beverage product). Dan di dalam food and beverage service di hotel umumnya di bagi menjadi beberapa section salah satunya adalah banquet section.

Menurut marsum (2001:298) Banqueting adalah suatu istilah yang dipergunakan untuk meliputi kegiatan

pelayanan dari upacara-upacara spesial didalam sebuah perusahaan pelayanan makan yang berpisah dari pelayanan makanyang terdapat diberbagai restoran pada umumnya dan di Grill room, dimana hidangan panggangan-panggang disajikan juga dalam ruang istirahat yang lazim disebut lounge. Banqueting adalah suatu istilah yang dipergunakan untuk meliputi kegiatan pelayanan banquet. Banquet adalah section yang memberikan pelayanan jamuan makan berupa penyediaan makanan, penyediaan peralatan, perlengkapan makan, peraturan susunan dan penataan meja/kursi serta menyediakan tempat

III. METODE

Peningkatan Kompetensi Personal

Selama melaksanakan tugas sebagai *trainee* di *Banquet Kitchen*, penulis mengalami perkembangan signifikan dalam hal keterampilan kerja dan sikap profesional. *Trainee* belajar untuk:

1. Meningkatkan **inisiatif dan kecepatan kerja**,
2. Mengelola **waktu secara efisien**, terutama saat menghadapi beban kerja tinggi saat *event*
3. Menumbuhkan **rasa tanggung jawab dan kedisiplinan** dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan.

Ilmu dan pengalaman praktis yang diperoleh sangat berbeda dari teori yang dipelajari di kampus, karena *trainee* terlibat langsung dalam situasi nyata yang membutuhkan keterampilan adaptasi, kerja sama tim, dan ketahanan dalam tekanan waktu.

Pemahaman Alur Operasional Dapur Banquet

Trainee mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai alur kerja di *Banquet Kitchen*, dimulai dari:

1. **Briefing pagi**, sebagai bentuk koordinasi awal tim,
2. **Mise en place**, yaitu tahap persiapan bahan dan alat kerja,
3. **Proses memasak dan pengolahan menu**, sesuai standar hotel,
4. **Plating dan service**, yang dilakukan secara serempak melalui sistem *line service*
5. **Pembersihan dan evaluasi akhir**, yang bertujuan menjaga kebersihan dan meningkatkan kualitas kerja di hari berikutnya.

Sistem ini memberikan gambaran nyata tentang bagaimana profesionalisme dan efisiensi kerja sangat penting dalam industri *hospitality*.

4.1.3 Identifikasi Kelemahan Sistem

Meski sistem kerja di *Banquet Kitchen* cukup tertata, terdapat beberapa kekurangan yang teridentifikasi selama proses *incharge*, seperti:

1. Kurangnya **intensitas briefing harian**, yang membuat informasi tidak tersampaikan merata,
2. Belum adanya **media komunikasi khusus** untuk *trainee* dan staf dalam berbagi informasi *event*
3. Minimnya **pelatihan lanjutan** untuk *trainee* dalam hal teknik memasak dan pelayanan *event*.

Hal-hal tersebut berpotensi menghambat kelancaran koordinasi dan mempengaruhi performa saat menjalankan *event* besar.

Solusi Pengembangan Sistem

solusi dan strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala kendala dalam kegiatan operasional di *banquet*:

1. **Mengoptimalkan briefing rutin** sebelum kegiatan dimulai agar informasi tersampaikan secara merata,
2. **Membentuk grup komunikasi digital** antara *trainee* dan staf untuk berbagi *Banquet Event Order (BEO)* dan menu yang akan disiapkan,
3. **Mengadakan pelatihan berkala** tentang teknik memasak, standar kebersihan, serta pelayanan *buffet* dan *live stall* agar *trainee* lebih siap dan kompeten.

Dengan penerapan solusi tersebut, kualitas sistem kerja dan kinerja *trainee* dapat meningkat secara signifikan.

Pemanfaatan dan Pemahaman Perangkat Kerja

Pemahaman terhadap perangkat kerja menjadi bagian penting dari hasil pelatihan. Penggunaan alat yang tepat pada setiap tahapan kerja (persiapan, memasak, penyajian, dan kebersihan) mendukung produktivitas dan efisiensi operasional. *Trainee* juga belajar mengenai pentingnya menjaga alat kerja, sanitasi, dan penerapan *SOP* dalam setiap penggunaan perangkat tersebut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis sistem kerja di *Banquet Kitchen*, Implementasi operasional di *Banquet Kitchen* Hilton Hotel Bandung mencakup seluruh aktivitas yang terkait dengan proses penyediaan makanan dan minuman dalam skala besar. Operasional ini tidak hanya terbatas pada kegiatan memasak, tetapi juga mencakup tahap perencanaan, koordinasi antar departemen, manajemen waktu, hingga pengawasan kualitas. Untuk menunjang kelancaran operasional, Hilton Hotel Bandung menerapkan sistem kerja berbasis Standar Operasional Prosedur (*SOP*) yang terstruktur untuk semua lini pekerjaan. Setiap staf diwajibkan mengikuti *SOP* dalam melakukan tugasnya. Maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman *incharge*

sebagai trainee memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kemampuan teknis, kedisiplinan, serta keterampilan manajemen waktu. Selama pelaksanaan tugas, *trainee* tidak hanya belajar mengenai persiapan dan pengolahan makanan, tetapi juga dilatih untuk memahami alur kerja dalam sebuah *event* skala besar, termasuk koordinasi tim dan penerapan standar operasional yang ketat.

V. KESIMPULAN

Dalam kegiatan praktik kerja magang di Hilton hotel bandung ini penulis mampu mengikuti serta menaati peraturan yang ditetapkan oleh hotel dan mendapatkan begitu banyak pelajaran. Mulai dari pelajaran yang dipelajari saat teori dikelas maupun praktikum. Dan penulis juga mendapatkan banyak pengalaman yang belum didapatkan saat belajar dikampus sehingga penulis dapat lebih berkembang setelah melaksanakan praktik kerja magang ini.

Hasil dari pengalaman sebagai *trainee* di divisi *kitchen* hilton hotel bandung memberikan wawasan yang luas mengenai manajemen dapur profesional. Penulis mendapatkan kesempatan untuk mempelajari berbagai aspek operasional dapur, seperti penyimpanan bahan baku, persiapan makanan, pengolahan makanan dan penanganan kebersihan hingga berkomunikasi dengan baik sat berhadapan langsung dengan tamu hotel. Kesempatan ini menjadi pengalaman berharga yang tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga pemahaman tentang pentingnya kerja sama tim dan konsistensi dalam menjaga kualitas layanan kuliner.

REFERENSI

- [1] Budiasih STIE Ahmad Dahlan Jakarta Jl Ciputat Raya No, Yanti, and Jakarta Selatan. 2012. "STRUKTUR ORGANISASI, DESAIN KERJA, BUDAYA ORGANISASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN Studi Kasus Pada PT. XX Di Jakarta." *Jurnal Liquidity*. Vol. 1.
- [2] Brown, A., & Darrington, S. (2020). *Food and beverage management: For the hospitality industry*. London: Routledge
- [3] <https://www.facebook.com/HiltonBandung/>
- [4] <https://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/Jimas/article/download/209/214/500>
- [5] Menurut Rahman (2005:113) Food and beverage department
- [6] <https://repository.ampta.ac.id/2219/1/VIKA%20AFRIZI%20HALAMAN%20JUDUL%20-%20BAB%20I.pdf>
- [7] Menurut marsum (2001:298) Banqueting adalah suatu istilah yang dipergunakan
- [8] <https://repository.ampta.ac.id/2219/1/VIKA%20AFRIZI%20HALAMAN%20JUDUL%20-%20BAB%20I.pdf>