

Analisis Daya Tarik Pada Event Ladosan Dhahar Di Banquet Service Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta

1st Ayesha Savana Khotrunada
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

ayeshasavana@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Tito Pandu Raharjo
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung Indonesia

titopanduraharjo@telkomuniversity.ac.id

Tradisi Ladosan Dhahar merupakan salah satu bentuk pelayanan makan tradisional Jawa yang memiliki nilai budaya tinggi dan dikemas secara eksklusif dalam suasana budaya yang kental. Event ini menjadi bagian dari program Royal Moment di Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta dan menjadi daya tarik tersendiri dibandingkan pelayanan banquet hotel pada umumnya. Penelitian ini bertujuan menganalisis daya tarik event Ladosan Dhahar berdasarkan empat faktor utama, yaitu kualitas makanan, pelayanan, suasana dan dekorasi, serta harga. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan deskriptif dengan metode triangulasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas makanan dinilai sangat baik karena menu yang disajikan memiliki cita rasa autentik, tampilan menarik, dan sesuai dengan prosesi tradisional. Pelayanan mendapat positif karena cepat, tanggap, ramah, serta dibawakan dengan sentuhan budaya yang kental. Suasana dan dekorasi mendukung konsep acara dengan penataan yang elegan, bernuansa tradisional Jawa, dan sesuai tema budaya Kraton. Harga dinilai sepadan dengan kualitas pelayanan, pengalaman budaya yang ditawarkan, dan eksklusivitas acara. Kesimpulannya Keempat faktor tersebut berkontribusi secara signifikan terhadap daya tarik Ladosan dhahar sehingga menjadi event unggulan yang mampu memadukan nilai budaya dengan layanan perhotelan modern serta mendukung pelestarian budaya lokal.

Kata kunci: Daya Tarik, Ladosan Dhahar, Banquet Service, Kuliner Tradisional, Royal Ambarrukmo.

I. PENDAHULUAN

Yogyakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata utama di Indonesia yang dikenal luas sebagai pusat kebudayaan Jawa. Kota ini menyimpan berbagai tradisi, seni, dan warisan budaya yang masih terjaga hingga kini, sehingga menjadi daya tarik istimewa bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Yogyakarta tidak hanya menghadirkan pengalaman berlibur, tetapi juga memberikan ruang bagi wisatawan untuk belajar dan memahami nilai budaya yang diwariskan turun-temurun. Hal ini sejalan dengan pendapat Sulaksono (2013) dan Ajawaila (2003) yang menyatakan bahwa kebudayaan lokal merupakan identitas khas yang tetap dijunjung tinggi dan menjadi keunggulan daerah. Peran sektor perhotelan menjadi sangat penting dalam mendukung pariwisata budaya tersebut, salah

satunya melalui Royal Ambarrukmo Hotel. Hotel berbintang lima ini memiliki nilai historis karena dulunya merupakan kompleks Kedhaton Ambarrukmo sekaligus tempat tinggal keluarga Kraton pada abad ke-18 pada masa Sultan Hamengkubuwono VII (Sri Margana, 2016).

Hingga kini, Royal Ambarrukmo tidak hanya berfungsi sebagai akomodasi modern, tetapi juga menawarkan pengalaman budaya melalui program eksklusif yang dikenal dengan Royal Moment. Program ini mencakup berbagai tradisi Kraton seperti Patehan, Jemparingan, Tari Klasik Tradisional, hingga Ladosan Dhahar. Meskipun *Ladosan Dhahar* merupakan program budaya yang unik karena menyajikan prosesi makan ala kerajaan Jawa dengan suasana autentik, penelitian yang membahas secara mendalam daya tarik acara ini masih terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menyoroti aspek sejarah Kraton, kontribusi hotel terhadap pariwisata, atau layanan banquet secara umum, tetapi belum menelaah bagaimana faktor-faktor seperti kualitas makanan, pelayanan, suasana dan dekorasi, serta harga berkontribusi terhadap pembentukan daya tarik *Ladosan Dhahar*. Selain itu, masih jarang penelitian yang mengaitkan prosesi budaya dalam layanan banquet dengan strategi pemasaran hotel serta upaya pelestarian budaya Jawa. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang penting untuk diisi, khususnya dalam memahami keterkaitan antara layanan perhotelan, daya tarik budaya, dan pengalaman tamu pada acara eksklusif seperti *Ladosan Dhahar*.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi daya tarik *Ladosan Dhahar* di *banquet service* Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta. Empat faktor utama yang menjadi fokus penelitian ini adalah kualitas makanan, pelayanan, suasana dan dekorasi, serta harga. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya tarik Ladosan Dhahar agar tetap relevan, berkesan, dan berkelanjutan di masa mendatang. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam kajian manajemen perhotelan dan pariwisata budaya, tetapi juga menghasilkan rekomendasi praktis bagi Royal Ambarrukmo Hotel dalam mempertahankan eksklusivitas program budaya, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat peran hotel sebagai pelaku penting dalam pelestarian budaya Jawa.

II. KAJIAN TEORI

A. Food and Beverage Service

Food and Beverage (F&B) merupakan bagian dalam industri perhotelan dan pariwisata, yang bertanggung jawab menyediakan layanan makanan dan minuman kepada tamu. *food and beverage* adalah salah satu departemen penting dalam operasional hotel yang mencakup semua aktivitas yang berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman, baik dalam restoran, *bar*, *banquet*, *room service*, maupun outlet lainnya. secara umum, f&b terbagi menjadi dua departemen utama, yaitu *restaurant service* dan *banquet service*. *Banquet service* bertugas menangani penyajian makanan dan minuman dalam bentuk layanan acara atau jamuan, seperti pertemuan, pesta, atau kegiatan khusus lainnya.

Departemen ini memiliki peranan besar dalam membentuk citra dan kepuasan pelanggan karena berkaitan langsung dengan kebutuhan primer tamu. Peter Jones (2002), juga menyatakan bahwa manajemen *food and beverage* tidak hanya berfokus pada aspek penyajian makanan, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya, kualitas layanan, standar higienitas, serta efisiensi operasional yang berkontribusi terhadap profitabilitas bisnis perhotelan. Hal ini menjadikan *food and beverage* bukan sekedar fungsi pelayanan, tetapi juga bagian dari strategi pemasaran dan keunggulan kompetitif suatu hotel atau restoran.

B. Banquet Departement

Banquet service merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan dan restoran yang berfokus pada penyediaan layanan makanan dan minuman untuk acara-acara khusus, seperti pernikahan, konferensi, dan pertemuan bisnis. Kotschevar dan Thompson (2010), *banquet service* melibatkan perencanaan yang cermat dan koordinasi yang baik untuk memastikan bahwa semua elemen, mulai dari pemilihan menu hingga penyajian, berjalan dengan lancar. Kualitas pelayanan yang diberikan selama acara, *banquet* dapat mempengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan, sehingga penting bagi penyelenggara untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.

Alfaro dan Meirina (2019), berpendapat bahwa *banquet* adalah salah satu bagian dari hotel yang tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, mengatur dan merencanakan sebuah acara mulai dari ruangan yang akan digunakan, perlengkapan yang diperlukan serta hal-hal lain yang menunjang acara tersebut sesuai dengan kegiatan yang mempunyai acara. Dengan demikian, kombinasi antara perencanaan yang matang dan eksekusi yang baik dalam *banquet* dapat menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi tamu dan meningkatkan reputasi penyelenggara acara. Menurut Kotschevar dan Thompson (2018), layanan *banquet* harus direncanakan dengan baik untuk memastikan kepuasan pelanggan.

C. Ladosan Dhahar

Ladosan dhahar yaitu sebutan *event* budaya yang diadakan di Kraton Yogyakarta, yang mengangkat tradisi kuliner Jawa dengan menyajikan berbagai hidangan khas dalam suasana yang kental dengan nilai-nilai budaya. Menurut Murdijati (2022), *Ladosan* itu menyuguhkan makanan, tetapi kalau *Ladosan Dhahar* Dalem hanya untuk Sri Sultan. Konsep makan yang mengadaptasi dari tradisi

makan ala bangsawan Kraton Yogyakarta dengan melibatkan beberapa orang untuk memberikan layanan secara eksklusif. *Ladosan Dhahar* Kemul Bujana merupakan sebuah tradisi makan menyerupai tatanan *fine dining* yang mengadaptasi tradisi makan raja-raja Jawa di masa lampau. Ditya Nanaryo Aji (2022), dalam *Ladosan Dhahar*, tamu dapat menikmati sajian makanan yang disajikan dengan cara tradisional, sambil merasakan suasana Kraton yang kaya akan sejarah dan budaya.

Menurut Supriyadi (2020), *Ladosan dhahar* tidak hanya sekedar menyajikan makanan, tetapi juga menciptakan pengalaman sosial yang menyenangkan bagi para tamu. *Ladosan Dhahar* mengutamakan bahwa tamu itu memiliki pengalaman spesial merasakan tata cara mulai dari penyajian hingga jenis menu-menu hidangan yang dipilih berdasarkan sejarah, selain memberikan citarasa tinggi *Ladosan Dhahar* mengajak tamu untuk menikmati suasana masa lalu dengan menikmati sajian makanan yang tentunya hidangan historical.

D. Daya Tarik Dalam Layanan Perhotelan

Daya tarik dalam layanan perhotelan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), daya tarik dalam layanan dapat diukur melalui berbagai dimensi, termasuk kualitas layanan, suasana, dan interaksi antara staf dan tamu. Kualitas layanan yang tinggi tidak hanya mencakup kecepatan dan efisiensi, tetapi juga kemampuan staf untuk memahami dan memenuhi kebutuhan tamu. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), yang menunjukkan bahwa pengalaman positif yang diperoleh tamu selama menginap dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap nilai layanan yang diberikan, sehingga mendorong mereka untuk kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Menurut Middleton (2001), menyebutkan terdapat tiga komponen utama dari wisata, yaitu daya tarik (atraksi), amenitas, dan aksesibilitas atau yang sering disebut 3A. Selain itu, daya tarik dalam layanan perhotelan juga dipengaruhi oleh elemen-elemen fisik dan emosional yang ada di dalam hotel. Menurut Pine dan Gilmore (2011), pengalaman yang ditawarkan oleh hotel harus mampu menciptakan momen yang berkesan bagi tamu, yang tidak hanya bersifat fungsional tetapi juga emosional. Hal ini menunjukkan bahwa desain interior, suasana, dan layanan personal yang diberikan dapat menciptakan daya tarik yang kuat bagi tamu.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Objek penelitian adalah event *Ladosan Dhahar* yang diselenggarakan di *banquet service* Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan lima narasumber (*Ass Banquet Operational Manager, FB Supervisor, FB Attendant, FB Sales Banquet, dan Abdi Dalem*), observasi langsung saat pelaksanaan event, serta studi dokumentasi berupa foto.

Analisis data dilakukan dengan metode triangulasi. Triangulasi digunakan untuk meningkatkan validasi data dengan memanfaatkan sumber, teknik, dan waktu dalam

proses pengumpulan serta pengolahan informasi melalui reduksi data, memilih data yang relevan dengan faktor penelitian, penyajian data, menyusun narasi deskriptif berdasarkan hasil penelitian, dan penarikan kesimpulan untuk memastikan validitas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan narasumber, observasi langsung, serta dokumentasi menunjuka bahwa daya tarik *event Ladosan Dhahar* di Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta terbentuk dari empat faktor utama, yaitu kualitas makanan, pelayanan, suasana dan dekorasi, serta harga. Setiap faktor memiliki kontribusi yang saling melengkapi sehingga menciptakan pengalaman unik yang berbeda dari layanan banquet pada umumnya.

Dari aspek kualitas makana dalam *event Ladosan Dhahar* menjadi salah satu faktor utama yang membentuk daya tarik. Hasil wawancara dengan responden, kualitas makanan menjadi elemen utama yang memberikan daya tarik pada *event Ladosan Dhahar*. Kualitas makanan pada *event Ladosan Dhahar* dinilai sangat istimewa karena menyajikan menu pilihan dari Kesultanan Yogyakarta, khususnya dari era Sri Sultan Hamengkubuwono VII-IX. Tak hanya itu makanan disajikan mengikuti urutan khusus sesuai etika makan Jawa namun tetap menerapkan Standar *Operasional Prosedure Banquet* Internasional (Tiara Sukma dan Ahmad Asshofi, 2021).

Konsep ini tidak hanya menawarkan pengalaman kuliner tetapi juga memberikan nilai budaya kepada tamu hotel. Melalui *Ladosan Dhahar*, Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta berhasil menciptakan diferensiasi layanan yang memadukan warisan budaya dengan standar *hospitality* Internasional. Menurut *Ass Banquet Operational Manager*, setiap menu dipilih tidak hanya karena rasa, tetapi juga karna nilai sejarahnya dan kesukaan Sultan, yang menjadikan makanan memiliki makna tersendiri bagi tamu dan juga dari banyaknya menu dipilih sesuai historisnya, menyuguhkan tidak hanya sekedar datang, makan dan pulang, jadi membawa momen sendiri dan terkesan saat acara. Hal ini juga sama dengan *FB Sales Banquet*, yang menyebut bahwa semua menu adalah makana tradisional yang dibuat secara *fresh* di hari acara, dan dijelaskan kepada tamu melalui narasi historis. Sebelum disajikan, setiap makanan melewati proses pengecekan rasa dan kualitas (*food checker*), sebagaimana dijelaskan oleh *FB Attendant* dan *FB Supervisor*, yang menyebutkan adanya pengecekan ulang oleh staf operasional maupun dapur.

Dari sisi estetika semua responden sepakat bahwa penampilan makanan sangat diperhatikan, mulai dari *plating* hingga penyajian yang sesuai dengan standar budaya Jawa, seperti menyajikan dari sisi kanan tamu, menggunakan bahasa Jawa, dan gestur sopan. Dengan demikian perpaduan antara kualitas rasa, tampilan, dan kesegaran menjadikan hidangan *Ladosan Dhahar* sebagai pengalaman kuliner yang unik dan bernilai budaya tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Potter dan Hotchkiss (2012), bahwa kualitas makanan mencakup rasa, tampilan, dan kandungan gizi yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan.

Pada aspek pelayanan, Dari hasil wawancara dengan responden, Pelayanan yang diberikan tidak hanya

profesional, tetapi juga memiliki sentuhan budaya yang kuat. Pelayanan yang diberikan selama *event* berlangsung sangat mengutamakan kecepatan, ketanggapan, serta kesesuaian dengan tata cara tradisional. Semua staf telah melakukan pelatihan khusus agar memahami prosesi budaya yang ada dalam *event Ladosan Dhahar*. *Ass Banquet Operational Manager* menyebut bahwa staf *banquet* memiliki keahlian khusus dalam menyajikan makanan sesuai prosesi *Ladosan Dhahar*. Keahlian khusus menjadi hal yang penting, karena tidak semua orang memahami tata cara prosesi penyajian dalam *Ladosan Dhahar* yang berasal dari adat Kraton, *FB Attendant* menyebutkan bahwa keahlian khusus harus dimiliki untuk *event Ladosan Dhahar* ini karena tidak semua orang tahu tata cara prosesi untuk menyajikan makanan di *Ladosan Dhahar*.

Selain itu, dalam penyajian layanan *Ladosan Dhahar* dengan kegiatan yang mencakup jumlah tamu antara 1 hingga 25 pax, yang hampir 90% tamunya adalah tamu dari luar Indonesia atau tamu asing, para 'Abdi Dalem', baik laki-laki maupun perempuan, diharuskan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris kepada tamu. sementara *FB Sales Banquet* menekankan pentingnya pendekatan personal kepada tamu, terutama bagi yang memiliki permintaan khusus seperti alergi atau preferensi makanan tertentu. Menurut *FB Supervisor*, untuk permintaan khusus diberitahukan sebelum acara, pihak banquet akan menanyakan kebutuhan khusus tamu, misalnya alergi atau tamu itu vegan. Permintaan tersebut akan disiapkan sebelum acara dan diberikan sign khusus, agar tidak mengganggu jalannya prosesi.

Lebih lanjut *FB Sales Banquet* menambahkan bahwa kompetensi staf tidak hanya soal keterampilan teknis, tetapi juga tentang budaya dan kemampuan memberikan personal touch yang membuat tamu merasa dihargai secara personal. Abdi Dalem, juga menyatakan bahwa pelayanan dilakukan dengan ramah dan penuh penghormatan terhadap tamu. Semua responden menyatakan bahwa staf selalu bersikap tanggap dan profesional. Penampilan staf juga menjadi bagian penting dari pelayanan. Seluruh staf mengenakan busana adat Jawa, di mana untuk wanita baju Jawa yaitu kebaya, untuk laki-laki yaitu surjan bawahnya jarik, sebagaimana dijelaskan oleh *FB Sales Banquet*, yang juga menjadi bagian dari daya tarik visual bagi tamu, khususnya tamu mancanegara. Dalam pelaksanaan kegiatan *Ladosan Dhahar* untuk para 'Pelayan Kerajaan' atau abdi dalem laki-laki dan perempuan diwajibkan untuk mengenakan kostum tradisional, dimana dalam hal ini untuk menambah kesan bahwasannya kegiatan ini memang awalnya diperuntukan untuk raja. Dengan demikian, perpaduan antara kecepatan, ketanggapan, keramahan, kompetensi budaya dan penampilan adat yang autentik menjadikan pelayanan dalam *Ladosan Dhahar* sebagai salah satu unsur paling diingat dan diapresiasi oleh para tamu. Menurut Kraft (2023), pelayanan dalam perhotelan tidak hanya sebatas pelayanan teknis, tetapi juga melibatkan kemampuan berkomunikasi, memahami kebutuhan tamu, dan menciptakan kesan personal.

Dari aspek suasana dan dekorasi, dalam *Ladosan Dhahar* dirancang sedemikian rupa untuk membawa tamu merasakan atmosfer khas Kraton pada masa lalu. Tempat yang digunakan adalah Pendopo yang dulunya menjadi tempat tinggal Sri Sultan Hamengkubuwono VII. Tempat pelaksanaan yang *event Ladosan Dhahar* terdapat tempat

yang umum digunakan dalam proses kegiatan *Ladosan Dhahar* berlangsung, tempat tersebut adalah Bale Kambang, sebuah bangunan megah berlantai dua berbentuk persegi delapan yang berdiri kokoh di tengah kolam. Bangunan dengan arsitektur menakjubkan ini dahulunya berfungsi sebagai tempat bersemedi dan rekreasi Sultan Kamengkubuwono ke-VII. Namaun seiring berjalannya waktu, Bale Kambang mengalami proses perbaikan dan pelestarian sehingga kegiatan *Ladosan Dhahar* dipindahkan ke area Gadri yang berada tepat di depannya Bale Kambang tersebut. Para tamu dapat menikmati hidangan sembari memandanga kemegahan Bale Kambang dari Gadri.

Dari hasil wawancara dengan responden, Suasana dan Dekorasi yang dihadirkan dalam *event Ladosan Dhahar* ini mengangkat nuansa Jawa klasik dengan pendekatan adat dan historis. Lokasi diadakan di Bale kambang semi-outdoor yang dulunya merupakan merupakan bagian dari lingkungan kediaman Sultan, memberikan atmosfer khas masa kerajaan. *Ass Banquet Operational Manager* menjelaskan bahwa dekorasi mengandung unsur Jawa, seperti Gulungan, *center piece*. *FB Attendant* menambahkan bahwa karena diadakan di outdoor maka ditambahkan pencahayaan agar suasana terasa hangat, terutama karena acara bersifat semi outdoor, dengan penambahan *blower* untuk menjaga kenyamanan tamu. selain dekorasi, musik tradisional juga menjadi bagian penting untuk menghidupkan suasana. Menurut *Abdi dalem*, prosesi diiringi oleh *sitter* dan *penggendeng* (gamelan Jawa) yang menambah kesan sakral dan klasik.

FB Attendant menuturkan bahwa beberapa tamu menganggap suara alami seperti hewan dan air mancur sebagai ciri khas yang memperkaya suasana, meskipun ada yang menilai hal itu cukup bising. Semua responden juga menegaskan pentingnya kebersihan, yang dijaga melalui koordinasi antar tim serta pengecekan area sebelum dan selama acara berlangsung. Dengan demikian perpaduan dekorasi tradisional, musik, pencahayaan, dan aroma khas pendopo menjadikan suasana *Ladosan Dhahar* kaya akan pengalaman budaya yang autentik, memberikan kesan mendalam bagi para tamu yang mengikuti *event Ladosan Dhahar* ini. Menurut Ritchie dan Crouch (2017), menyebut bahwa suasana yang mendukung dapat menciptakan pengalaman emosional yang lebih mendalam bagi pengunjung.

Dari aspek harga, Dari hasil wawancara dengan responden, Harga untuk mengikuti *event Ladosan Dhahar* dinilai sesuai oleh seluruh responden. Menurut *Ass Banquet Operational Manager* dan *FB Sales Banquet*, harga ditetapkan meskipun relatif tinggi, sekitar Rp550.000/pax sepadan dengan kualitas layanan, pengalaman budaya, serta eksklusivitas acara. Harga juga disampaikan secara jelas kepada tamu melalui brosur atau penjelasan langsung dari *FB Sales Banquet* sebelum melakukan *reservasi*. Evaluasi harga dilakukan secara berkala dengan mempertimbangkan tren pasar dan umpan balik dari tamu. Beberapa masukan dari tamu lebih banyak terkait suhu atau kenyamanan ruangan.

Namun tidak ada keluhan serius terkait harga karena mereka merasa pengalaman yang diperoleh sangat unik dan tidak dapat ditemukan di tempat lain. Meski demikian, terdapat perbedaan persepsi antara tamu lokal dan

macanegara. Beberapa tamu lokal menilai harga relatif tinggi, sedangkan tamu macanegara menganggap harga tersebut standar untuk layanan hotel bintang lima dengan pengalaman budaya yang unik. Dengan eksklusivitas, kualitas layanan, dan kekayaan budaya yang ditawarkan, harga *Ladosan Dhahar* tetap dinilai sesuai oleh mayoritas tamu dan menjadi salah satu daya tarik utamanya. Menurut Kwortnik dan Thomppsin (2009), harga yang diselenggarakan wajar oleh konsumen adalah harga yang sebanding dengan nilai pengalaman dan kualitas yang mereka terima.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukan bahwa keempat faktor tersebut saling berhubungan dalam menciptakan daya tarik *event Ladosan Dhahar*. Dengan demikian, dapat digeneralisasikan bahwa daya tarik *Ladosan Dhahar* terletak pada kemampuannya menghadirkan pengalaman menyeluruh yang mengabungkan nilai budaya, estetik, dan standar internasional perhotelan.

Selain itu, Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan daya tarik *event Ladosan Dhahar* di masa mendatang. Salah satu saran dari *Ass Banquet Operational Manager*, yaitu memperluas promosi agar *Ladosan Dhahar* lebih dikenal oleh masyarakat, khususnya generasi muda, sehingga mereka bisa lebih mengenal dan mengargai budaya Jawa. *FB Sales Banquet*, juga menekankan pentingnya strategi promosi yang lebih aktif, terutama melalui media sosial, agar menjangkau pasar yang lebih luas, termasuk wisatawan macanegara. *Abdi Dalem* mengharapkan agar pengalaman makan tradisional ini tetap diperhatikan keasliannya, namun juga dapat disesuaikan dengan selera tamu saat ini tanpa menghilangkan nilai budaya yang ada dan menekankan pentingnya memperkenalkan lebih dalam sejarah dan filosofi dari setiap bagian prosesi kepada tamu. *FB Attendant* menyampaikan bahwa pengalaman yang lebih mendalam akan tercipta jika semua elemen mulai dari makan, prosesi, hingga interaksi dengan staf dikelola dengan baik dan konsisten dalam setiap penyelenggaraan. Sedangkan menurut *FB Supervisor*, keterlibatan aktif tamu dalam proses atau sesi edukasi ringan mengenai budaya Jawa bisa menjadi cara menarik untuk meningkatkan minat mereka terhadap *event Ladosan Dhahar*.

Secara keseluruhan, peningkatan daya tarik *Ladosan Dhahar* dapat diarahkan pada penguatan promosi budaya, inovasi dalam penyajian acara, penambahan hiburan pendukung yang sesuai dengan konsep tradisional, serta peningkatan pengalaman personal tamu, khususnya dalam mengenal lebih dekat budaya Jawa yang diangkat melalui *event Ladosan Dhahar* ini.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Ladosan Dhahar* di Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta terdapat empat faktor utama yang membentuk daya tarik *event Ladosan Dhahar*. Pertama, kualitas makanan menjadi alasan mengapa *event*

Ladosan Dhahar memiliki nilai istimewa, karena menu yang disajikan bukan sekedar hidangan biasa, melainkan menu kesukaan para Sultan Yogyakarta pada masa lalu yang diolah dengan bahan segar, mengikuti resep tradisional, dan disajikan secara estetik sesuai tata cara Kraton. Setiap hidangan memiliki makna sejarah yang dijelaskan kepada tamu, sehingga tamu tidak hanya menikmati rasa tetapi juga mendapatkan pengalaman budaya yang mendalam.

Kedua, pelayanan yang diberikan menjadi salah satu alasan mengapa tamu merasa dihormati dan mendapatkan pengalaman berbeda, karena staf yang bertugas telah melalui pelatihan khusus untuk memahami proses adat Kraton, bersikap tanggap terhadap kebutuhan tamu, menjaga kesopanan bahasa, dan mengenakan busana adat lengkap yang menambah kesan autentik. Ketiga, suasana dan dekorasi yang membuat tamu merasakan atmosfer budaya Jawa, karena ruangan yang sudah ada ornamen tradisional, pencahayaan yang hangat, dan tata ruang yang mengikuti konsep Kraton, sehingga menciptakan kesan eksklusif dan sakral. Keempat, harga yang ditetapkan, meskipun berada pada kisaran Rp 500.000/Pax, tetap dianggap sesuai oleh tamu, karena sebanding dengan kualitas layanan, keunikan menu, keindahan suasana, dan nilai budaya yang diperoleh. Dengan demikian, *Ladosan Dhahar* tidak hanya menjadikan sebuah acara makan bersama, tetapi juga sebuah pengalaman budaya yang memadukan keunikan menu, keramahan pelayanan, keunikan dekorasi, dan nilai sejarah membuat pengalaman yang tak terlupakan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa upaya untuk meningkatkan daya tarik *Ladosan Dhahar* di masa mendatang memerlukan strategi yang berfokus pada penguatan empat faktor utama yang sudah ada. Pada aspek kualitas makanan, peningkatan dapat dilakukan dengan menambahkan variasi menu yang tetap mengunsurkan pada kuliner Kraton, mengapa demikian karena variasi yang inovatif namun otentik akan memberikan pengalaman baru bagi tamu lama sekaligus menarik minat tamu baru. Pada aspek pelayanan, penguatan dapat dilakukan melalui pelatihan berkala dan pendalaman materi budaya, karena semakin mahir dan memahami makna setiap prosesi, staf akan mampu memberikan sentuhan personal yang meninggalkan kesan mendalam. Pada aspek suasana dan dekorasi, inovasi tematik dan penambahan elemen interaktif dapat menjadi daya tarik baru, mengapa demikian karena sentuhan visual dan atmosfer yang terus diperbaharui akan membuat tamu selalu menemukan pengalaman yang berbeda setiap kunjungan. Sedangkan pada aspek harga, strategi penawaran khusus untuk segmen tertentu dapat dipertimbangkan, karena fleksibilitas harga yang tepat sasaran dapat memperluas pasar tanpa mengurangi kesan eksklusif yang menjadi identitas *Ladosan Dhahar*. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, *Ladosan Dhahar* tidak hanya dapat mempertahankan posisinya sebagai ikon budaya kuliner di Yogyakarta, tetapi juga terus berkembang menjadi pengalaman yang relevan, memikat, dan berkelanjutan

bagi berbagai kalangan tamu. Keseluruhan temuan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian bahwa daya tarik *event Ladosan Dhahar* terletak pada perpaduan anatar nilai budaya tradisional Jawa dengan standar pelayanan hotel bintang lima yang eksklusif.

REFERENSI

- [1] P. Jones, *Introduction to Hospitality Operations: Food and Beverage*. London: Continuum, 2002.
- [2] L. H. Kotschevar and M. D. Thompson, *Foundations of Menu Planning*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010.
- [3] D. N. Aji, "Ladosan Dhahar sebagai Tradisi Kuliner Kraton Yogyakarta," *Jurnal Pariwisata dan Budaya*, vol. 5, no. 2, pp. 45–53, 2022.
- [4] A. Kusumasari, *Manajemen Food and Beverage*. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [5] J. F. O'Fallon and D. G. Rutherford, *Hotel Management and Operations*, 4th ed. New Jersey: Wiley, 2011.
- [6] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- [7] P. Kwortnik and G. Thompson, "Hospitality and customer experience," *Cornell Hospitality Quarterly*, vol. 50, no. 3, pp. 241–258, 2009.
- [8] J. R. Walker, *Introduction to Hospitality*, 7th ed. New Jersey: Pearson, 2016.
- [9] K. Chon and T. Maier, *Welcome to Hospitality: An Introduction*. Albany, NY: Delmar Cengage Learning, 2010.
- [10] N. Alfaro and M. Meirina, "Peran banquet dalam industri perhotelan," *Jurnal Pariwisata Indonesia*, vol. 15, no. 1, pp. 33–42, 2019.
- [11] M. Ajawaila, *Budaya Lokal dan Identitas Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- [12] S. Margana, *Kraton Yogyakarta dan Sejarah Kedhaton Ambarukmo*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- [13] M. Murdijati, "Tradisi Kuliner Jawa dalam Prosesi Ladosan," *Jurnal Budaya Nusantara*, vol. 8, no. 1, pp. 12–21, 2022.
- [14] B. Supriyadi, "Makna Sosial dalam Tradisi Ladosan Dhahar," *Jurnal Antropologi Indonesia*, vol. 41, no. 2, pp. 101–110, 2020.
- [15] T. Sukma and A. Asshofi, "Standarisasi Operasional Banquet dalam Tradisi Ladosan Dhahar," *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, vol. 3, no. 1, pp. 55–65, 2021.
- [16] D. Potter and R. Hotchkiss, *Food Science*. New York: Springer, 2012.
- [17] L. Kraft, *Hospitality Excellence: Service and Culture in Hotels*. London: Routledge, 2023.
- [18] S. Sulaksono, "Seni dan Budaya Yogyakarta: Refleksi Identitas Jawa," *Jurnal Kebudayaan Nusantara*, vol. 2, no. 3, pp. 77–85, 2013.
- [19] P. Kotler and K. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. New Jersey: Pearson, 2016.
- [20] V. Zeithaml, M. J. Bitner, and D. D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 6th ed. New York: McGraw-Hill, 2018.
- [21] V. Middleton, *Tourism Management*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2001.
- [22] B. Pine and J. Gilmore, *The Experience Economy*. Boston: Harvard Business Press, 2011.

[23] J. R. B. Ritchie and G. I. Crouch, *The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective*. London: CABI, 2017.

[24] L. H. Kotschevar and M. D. Thompson, *Successful Banquet Management*, 5th ed. New York: Delmar Cengage Learning, 2018.

