

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel, pada umumnya, difungsikan sebagai tempat menginap atau beristirahat saat orang sedang berpergian antar kota, dalam negeri maupun luar negeri. Seiring berjalannya waktu, fungsi hotel menjadi kompleks dikarenakan hotel berupaya memenuhi keinginan konsumen yang semakin beragam. Konsumen tidak hanya menginginkan tempat beristirahat melainkan menggunakan hotel sebagai tempat untuk menyelenggarakan suatu acara (Perwani, 1993, h.2)

Menurut Sukasari, Parma, dan Undiksha (2018) *event* atau acara adalah aktivitas yang diadakan untuk mengenang hal atau peristiwa yang bersejarah. Setiap orang tentunya memiliki *moment* atau hal yang tidak akan dilewatkan begitu saja seperti perayaan ulang tahun, *anniversary* pernikahan, dan lain sebagainya. Selama ini hotel dijadikan sebagai tempat untuk mengadakan pertemuan atau rapat yang diadakan oleh perusahaan. Saat ini hotel menjadi salah satu pilihan tempat penyelenggaraan *event* atau acara baik untuk lingkup pribadi. Hotel dipilih sebagai tempat penyelenggaraan acara karena fasilitas yang dimiliki cukup lengkap mulai dari tempat parkir, makanan, dekorasi, hingga konsep acara yang dapat disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan.

Alasan penulis memilih hotel Grand Dafam Signature Surabaya sebagai tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) karena hotel Grand Dafam Signature Surabaya (GDSS) merupakan sebuah hotel berbintang 4 yang menyediakan layanan seperti hotel berbintang lima. Layanan yang ditawarkan GDSS sangat jarang ditemukan pada hotel berbintang 4 lainnya. Fasilitas khusus yang diberikan oleh GDSS yang berbeda dengan hotel bintang 4 lainnya adalah adanya *jacuzzi* dan *spa*. Fasilitas ini menunjukkan bahwa GDSS siap memberikan layanan bintang 5 kepada tamu hotel.

Kelebihan fasilitas yang dimiliki GDSS menambah daya tarik sehingga semakin banyak tamu yang ingin menginap atau melangsungkan kegiatan di hotel ini. Selama PKL, penulis membantu sebagai *sales administrator* yang bertugas

menangani *Banquet Event Order* (BEO). BEO ini merupakan dokumen standar yang dibuat oleh hotel sebagai pedoman bagi setiap departemen dalam mempersiapkan pelaksanaan suatu *event*. Dokumen ini menjadi penting bagi GDSS karena hotel ini banyak dijadikan tempat penyelenggaraan kegiatan oleh tamu. Oleh karena itu, penulis tertarik menjabarkan tentang Penggunaan *Banquet Event Order* (BEO) dalam penyelenggaraan *event* di Hotel Grand Dafam Signature Surabaya (GDSS)

1.2 Ruang Lingkup

Pada penulisan laporan tugas akhir ini, penulis bermaksud menjelaskan penggunaan *Banquet Event Order* (BEO) dalam penyelenggaraan *event* di hotel Grand Dafam Signature Surabaya (GDSS).

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai proses pembuatan BEO dan fungsinya bagi penyelenggaraan *event* di hotel Grand Dafam Signature Surabaya.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Tujuan akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, program studi, maupun hotel Grand Dafam Signature Surabaya. Melalui penulisan laporan tugas akhir ini, penulis mendapatkan pengetahuan mengenai proses pembuatan BEO dan fungsinya bagi penyelenggaraan *event* di suatu hotel. Bagi program studi, laporan tugas akhir ini memberikan informasi mengenai aktivitas perencanaan kegiatan di suatu hotel. Bagi hotel Grand Dafam Signature Surabaya, laporan tugas akhir ini bermanfaat memberikan gambaran detail mengenai proses dan fungsi BEO dalam penyelenggaraan *event* di tempat tersebut.

1.5 Sistematika Laporan Tugas Akhir

Untuk mempermudah pembaca untuk memahami alur laporan tugas akhir ini, penulis membagi tulisan ke dalam lima bab.

Bab I berisi pendahuluan yang memaparkan latar belakang, pemilihan judul, ruang lingkup, tujuan serta manfaat tugas akhir dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan tinjauan Pustaka yang berisi uraian singkat terkait judul yang penulis tetapkan. Pada bagian ini, penulis memaparkan teori mengenai *event*, hotel dan BEO.

Bab III merupakan gambaran umum yang memaparkan informasi terkait hotel Grand Dafam Signature Surabaya dan aktivitas penulis lakukan selama menjalani PKL di tempat tersebut.

Bab IV merupakan pembahasan yang memaparkan secara rinci proses pembuatan BEO serta fungsinya seperti yang penulis telah tetapkan pada judul laporan ini.

Bab V berisi kesimpulan dari laporan tugas akhir serta saran penulis bagi perbaikan kinerja hotel GDSS.