



PELAYANAN MENU *ALA CARTE* DI SANTAN *RESTAURANT* HOTEL HORIZON ULTIMA BANDUNG

NOOR KHODIJAH AFFINDA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir Pelayanan Menu *Ala Carte* di Santan Restaurant Hotel Horison Ultima Bandung adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasan atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Bogor, Juli 2022

Noor Khodijah Affinda
J3F119043

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RINGKASAN

NOOR KHADIJAH AFFINDA. Pelayanan Menu *Ala Carte* di Santan *Reataurant* Hotel Horison Ultima Bandung. *Service And Production Of Ala Carte At Hotel Horison Ultima Bandung* dibimbing oleh WORO WIRYAR TUTIK.

Tujuan penulis dari kajian kali ini adalah mengkaji Pelayanan Menu *Ala Carte* di Santan Restaurant Horison Bandung. Secara khusus kajian ini bertujuan untuk (1) Mengidentifikasi keadaan umum Hotel Horison Ultima Bandung. (2) Mengidentifikasi pelayanan makanan di Santan Resto. (3) Mengidentifikasi Sistem *Oprasional Procedure Table Service* di Santan Restaurant. (4) Mengidentifikasi sistem pemesanan dan metode pembayaran di Santan Restaurant. (5) Mengidentifikasi sistem pengawasan di Santan Restaurant

Hotel Horison Bandung merupakan hotel berbintang empat yang dibawah naungan PT. Metropolitan. Hotel Horison memiliki fasilitas fisik seperti *meeting room, restaurant, fitness center, kolam renang dan baby pool. Food and beverage departement adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab dan mengurus segala kebutuhan pelayanan dan minuman serta kebutuhan tamu. Restaurant* merupakan suatu usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial. Setiap hotel memiliki *restaurant salah satu restorant yang terdapat di Hotel Horison yaitu Santan Restaurant, di santan restaurant terapat menu Ala Carte, Kata Ala Carte memiliki arti “buku atau daftar menu” Ala Carte* merupakan sistem pelayanan makanan dan minuman dimana menu yang di sajikan kepada tamu adalah menu yang dipesan oleh tamu dengan melihat daftar menu saat taking order yang dilakukan oleh waiter.

Standar Oprasional Procedure merupakan suatu cara kerja yang sudah terstandarisasi berisi pedoman bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain. SOP Pelayanan yang diterapkan di santan restaurant yaitu (1) Menyambut tamu dengan ramah. (2) Memperhatikan tamu yang berkunjung dan menanyakan sudah reservasi atau belum. (3) Mengantarkan tamu menuju tempat yang diinginkan *non smoking* ataupun *smoking area*. (4) Memberikan daftar menu. (5) Menyiapkan *captain order*. (6) Mencatat pesanan tamu. (7) Menawarkan *product best seller*. (8) Mengulang pesanan tamu dan mengucapkan terimakasih. (10) Membawa *captain order* ke kitchen. (11) Menyiapkan *equipment*. (12) Mengantarkan pesanan tamu. (13) *clear up*. (14) Mengantarkan tamu kemeja kasir untuk pembayaran. (15) Mengucapkan terimakasih.

Sistem pemesanan menu *a'la carte* menggunakan metode pemesanan *triplicate* yang merupakan sistem pemesanan yang terdiri dari 3 lembar kertas. Sedangkan, metode pembayaran menggunakan *separate bill* dengan cara pembayaran *cash*, kartu kredit, debit dan *room charge*. Sistem pengawasan menu *a'la carte* dibagi menjadi tiga yaitu pengawasan terhadap tamu, hidangan yang disajikan dan *equipment* yang digunakan.

Kata Kunci : *Food And Beverage Service. Hotel, Menu Ala Carte,*



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

©Hak Cipta milik IPB , tahun 2020
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya, Pengutipan hanya untuk kepentingan Pendidikan , penelitian , penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang menguumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentukn apa pun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PELAYANAN MENU *ALA CARTE* DI SANTAN *RESTAURANT* HOTEL HORIZON ULTIMA BANDUNG

NOOR KHODIJAH AFFINDA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Industri Jasa Makanan dan Gizi

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI JASA MAKANAN DAN GIZI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada laporan akhir : Firman Muhammad Basar, S.Pd, M. Pd.



Judul Laporan : Pelayanan Menu *Ala Carte* di Santan *Restaurant* Hotel Horison
Ultima Bandung
Nama : Noor khodijah Affinda
NIM : J3F119043

Nama
NIM

Disetujui Oleh :

Pembimbing Akademik :
Dra. Woro Wiryar Tutik, MM



Diketahui oleh **Sekolah Vokasi**
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi :
Dr. Ir. Rina Martini, Msi.
NIP. 196903282009102002

Dekan Sekolah Vokasi :
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec
NIP. 196106181986091001

Tanggal Ujian : 8 Agustus 2022

Tanggal Lulus: 11 AUG 2022

© Hak Cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.