

## 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,*