

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan jenis akomodasi secara komersial dan profesional yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar besarnya. Hotel suatu perusahaan yang menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman yang dimana pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu yang menginap dan masyarakat umum, setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap konsumennya. Pelayanan diberikan dengan sebaik baiknya untuk memenuhi kebutuhan para tamu, agar tujuan tersebut dapat tercapai penyedia pelayanan harus berupaya memberikan barang atau jasa yang sesuai yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. *Food and beverage department* adalah salah satu departement yang berada di dalam hotel yang bertugas untuk mengurus dan bertanggung jawab atas kebutuhan makanan dan minuman. *Food and beverage department* terbagi menjadi dua yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*.

Food and Beverage Service yang bertugas dalam menyediakan makanan dan minuman serta memberikan pelayanan yang profesional. *Food and Beverage Service* ini terbagi menjadi 4 bagian yaitu restaurant, bar, banquet dan room service. semua departement ini memiliki jobdesk yang berbeda tetapi memiliki tujuan yang sama untuk mendapatkan penghasilan dan keuntungan. *Food and Beverage* ini sangat berperan penting dalam suatu hotel, karena baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap popularitas hotel (Toghas :2019).

Restaurant yang merupakan usaha penyedia pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial. Pelayanan adalah suatu kegiatan untuk memenuhi semua kebutuhan dan keperluan para tamu, dalam industri perhotelan tidak hanya menawarkan kamar (room) saja tetapi terdapat beberapa produk lainnya yang ditawarkan meliputi barang ataupun jasa. Menurut Kotler dan Armstrong (2011:90) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk perhatian, akuisisi, penggunaan dan konsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Produk lebih dari sekedar barang yang dapat diukur.

Jenis-jenis pelayanan terbagi menjadi lima yaitu yang pertama *table service* dimana para tamu duduk di kursi kemudian pesanan diantarkan kepada para tamu, pelayanan ini terdiri dari *American service, English service, French service, dan Rusian service*. Kedua counter service dimana tamu memesan dan membayar makanan pada counter. Ketiga self service yang dimana semua makanan ditata di atas meja perasmanan dan tamu bebas memilih makanan yang diinginkan. Keempat carry out service yaitu makanan sudah di siapkan didalam box untuk dibawa pergi.

Penerapan standar operasional prosedur *table service* dalam dunia restoran menjamin pada terjaminnya kualitas baik produk ataupun layanan yang diberikan Penerapan SOP akan membuat organisasi bekerja secara aktif, efektif dan efisien. Disisi lain kinerja karyawan dapat ditingkatkan, kualitas produk bisa terjaga dan tentu saja keuntungan perusahaan dapat meningkat serta berkembang. Jika sebuah perusahaan tidak memiliki aturan, pastinya semua kegiatan operasional perusahaan menjadi tidak terarah, arus kerja menjadi berantakan, dan kinerja para pegawai pun tidak maksimal (Amalia, 2019). Sistem pengawasan merupakan proses pemantauan

aktivitas pekerjaan karyawan untuk menjaga perusahaan agar tetap berjalan kearah tujuan, pengendalian ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dan dapat sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Jika terjadi penyimpangan, dalam pelayanan *ala carte* pihak yang melakukan pengawasan yaitu seorang *waiter*. Sistem pembayaran adalah “suatu sistem yang melakukan pengaturan kontrak, fasilitas pengoperasian dan mekanisme teknis yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan, dan penerimaan instruksi pembayaran, serta pemenuhan kewajiban pembayaran yang dikumpulkan melalui pertukaran “nilai” antar perorangan, metode pembayaran dilakukan dengan cara pembayaran *cash*, kartu kredit dan debit.

Sistem menu yang disajikan sangatlah berperan penting dalam dalam menunjang dan melengkapi pelayanan penyajian. Salah satu sistem menu diantaranya yaitu *Ala Carte* menu yang merupakan suatu susunan menu dengan berbagai banyak pilihan hidangan, dimana setiap makanan yang dicantumkan pada daftar makanan disertai dengan harga tersendiri. Menu ini disusun sesuai dengan urutan makanan dimulai dari makanan pembuka (*appetizer*), menu utama sampai dengan menu penutup(*dessert*). Pelayanan menu *ala carte* mempunyai kelebihan yaitu tidak banyak menggunakan peralatan, harga relatif lebih murah, pelayanannya yang cepat dan tamu akan merasa lebih berselera makan karena hidangan tertata dengan rapi disetiap hidangannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, saya tertarik dan ingin mempelajari lebih dalam terkait “Pelayanan menu *Ala Carte* di Santan Restaurant Hotel Horison Ultima Bandung”.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil suatau permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana keadaan umum di Santan Restaurant Hotel Horison Ultima Bandung?
2. Bagaimana Pelayanan Menu *ala carte* di Santan Restaurant ?
3. Bagaimana *Sistem Oprasional Procedure Table Seting* di Santan Restaurant Hotel Horison Bandung?
4. Bagaimana sistem pemesanan dan metode pembayaran di Santan Restaurant?.
5. Bagaimana sistem pengawasan di Santan Restaurant?

1.3 Tujuan

Tujuan umum dari tugas akhir ini adalah mengidentifikasi Pelayanan Menu *A 'la carte* di Santan Restaurant Hotel Horison Ultima Bandung. Tujuan khusus penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi keadaan umum Hotel Horison Ultima Bandung.
2. Mengidentifikasi pelayanan Menu *ala carte* 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.



1.4 Manfaat

Laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi mengenai keadaan umum Hotel Horison Ultima Bandung kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

1. Manfaat bagi penulis yaitu memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai Pelayanan *Ala Carte* di Santan *Restaurant* Horison Ultima Bandung.
2. Bagi Lembaga Pendidikan yaitu sebagai referensi dan menambah literatur tentang gambaran bagaimana Pelayanan *Ala Carte* di Santan *Restaurant* Horison Ultima Bandung
3. Bagi pembaca sebagai informasi serta sebagai media penambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pelayanan *Ala Carte* di Santan *Restaurant* Horison Ultima Bandung

1.5 Kerangka fikir

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. *Food and beverage service* memiliki beberapa sistem pelayanan yaitu yang pertama *table service* merupakan jenis pelayanan restaurant dimana tamu dipersilahkan untuk duduk dan memesan hidangan kepelayan, kemudian, waiter akan menyajikan menu yang dipesan dihadapan tamu dalam keadaan siap saji. *Table service* ini dibedakan menjadi empat kategori diantaranya *American service*, *English service*, *French service*, dan *Rusian service*. Pelayanan yang dipakai di santan *restaurant* yaitu *American service* yang memiliki ciri khas bahwa makanan sudah disiapkan, ditata, diatur dengan rapi dan menarik di atas piring makan dapur (*entrée plat*) bersama hidangan utamanya dan di sajikan oleh seorang *waiter/waitress*. Penerapan pelayanan *American service* biasa diterapkan dalam menu *ala carte*, Menu *ala carte* merupakan sistem penyajian yang memberikan *exselent service* kepada tamu mulai dari datang hingga tamu meninggalkan restaurant. Standar prosedur pelayanan sangat dibutuhkan agar setiap pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan perlu diterapkannya *standar operational procedure*. *Standar Operasional Prosedur (SOP)* merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11). Standard Operating Procedure (SOP) diperlukan perusahaan untuk menghasilkan sistem yang berkualitas, teknis yang konsisten, dan mempertahankan kualitas kontrol serta menjaga proses bisnis tetap berjalan dengan baik. SOP yang diterapkan di santan *restaurant* terdapat 14 tahapan.

Menu yang diberikan kepada tamu berbagai macam jenisnya, mulai dari hidangan pembuka sampai penutup, cold drink, hot drink, detox juice, coffee. Pemesanan dilakukan di counter food and beverage service, Metode pemesanan terdiri dari *duplicate*, *triplicate*, *service with order* dan *pre order*. Metode pemesanan yang dipakai di santan *restaurant* yaitu *triplicate*. Pemesanan *triplicate* merupakan sistem pemesanan yang terdiri dari 3 lembar kertas. Sistem pembayaran dilakukan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

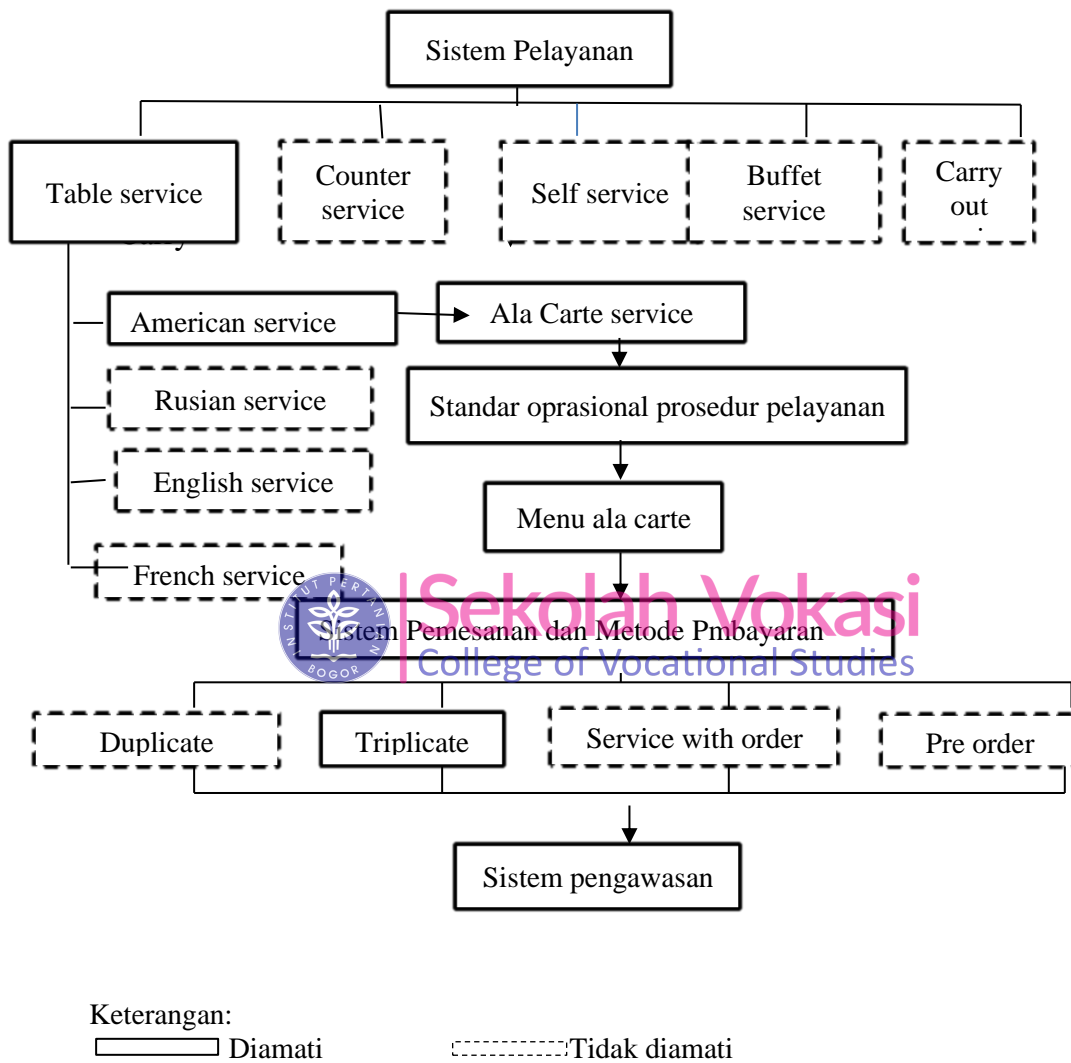
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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.

cash, room charg, kartu kredit dan debit. Sistem pengawasan menu *a'la carte* yang digunakan yaitu pengawasan terhadap tamu, hidangan yang disajikan dan *equipment* yang digunakan. Kerangka pikir dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Pikir