

# 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perhotelan merupakan bagian dari pariwisata yang menjual jasa pelayanan akomodasi, serta makanan dan minuman sebagai sarana pendukung di dalam industri perhotelan. Hotel juga merupakan sebuah perusahaan jasa yang mampu menyerap banyak tenaga kerja. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan. Salah satu jenis hotel yang semakin berkembang saat ini adalah jenis hotel bisnis. Hotel bisnis atau sering disebut juga *commercial* hotel adalah hotel yang fasilitas utamanya untuk mengakomodasi seluruh kegiatan bisnis tamu hotel (Sulastiyono, 2011). Salah satu hotel bisnis yang dikelola secara komersial adalah Sahira Butik Hotel.

Sahira Butik Hotel termasuk kedalam hotel bisnis bintang tiga yang memiliki tujuan yang sama dengan hotel pada umumnya, yakni memperoleh keuntungan. Salah satu cara untuk memperoleh keuntungan yaitu dengan memberikan pelayanan yang lebih baik seperti pada pelayanan makanan dan minuman. Pelayanan makanan dan minuman selalu menjadi sorotan tamu saat berada di dalam restoran hotel. Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan tamu, kualitas pelayanan yang memberikan dorongan khusus bagi para tamu untuk menjalin ikatan saling menguntungkan antar tamu dan restoran, dengan demikian restoran dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem pelayanan makanan di restoran salah satunya adalah sistem pelayanan menu *Ala Carte*.

Menu *Ala Carte* merupakan susunan menu, dimana setiap makanan yang dicantumkan pada daftar makanan tersebut disertai dengan harga tersendiri. Pada dasarnya menu *ala carte* disusun berdasarkan kerangka menu. Mulai dari *appetizer* (hidangan pembuka), *soup* (hidangan sup), *main course* (hidangan utama), *dessert* (hidangan penutup) dan aneka hidangan minuman. Hidangan penutup atau *dessert* merupakan hidangan yang disajikan setelah hidangan utama (*Main Course*) sebagai hidangan penutup atau biasa disebut dengan istilah pencuci mulut. Hidangan *dessert* biasanya memiliki rasa manis namun ada juga yang memiliki rasa asin. Pada awalnya hidangan *dessert* yang disajikan berupa buah-buahan yang segar tanpa proses pengolahan. Fungsi hidangan *dessert* pada jamuan makan adalah sebagai hidangan yang mengenyangkan setelah menyantap hidangan utama.

Pelayanan menu *ala carte* memerlukan kecermatan, kecepatan dan ketepatan yang lebih dibanding dengan pelayanan menu lainnya. Kecermatan berarti teliti dan memberi perhatian lebih terhadap tamu dan mampu memahami yang diinginkannya. Kecepatan berarti mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu ketika tamu membutuhkan sesuatu. Ketepatan berarti sesuai dalam menyajikan hidangan sesuai jenis dan jumlah yang dipesan oleh tamu. Pelayanan menu *ala carte* di Sahira Butik Hotel bogor menjadi hal penting untuk dipelajari, mengingat pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap *profit* yang menjadi tujuan hotel.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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 atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keadaan umum di Hotel?
2. Apa saja yang termasuk jenis hidangan *dessert* pada menu *ala carte* yang ditawarkan di Rahisa Restoran?
3. Bagaimana persiapan pelayanan hidangan *dessert* pada menu *ala carte*?
4. Bagaimana pelayanan hidangan *dessert* pada menu *ala carte*?
5. Bagaimana sistem pemesanan dan metode pembayaran pada menu *ala carte*?

## 1.3 Tujuan

Tujuan umum dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah mempelajari Pelayanan Hidangan *Dessert* pada Menu *Ala Carte* di Rahisa Restoran Sahira Butik Hotel. Secara khusus penulisan laporan ini bertujuan:

1. Menjelaskan keadaan umum hotel meliputi keadaan umum Rahisa Restoran, struktur organisasi dan sumber daya manusia.
2. Menjelaskan jenis hidangan *dessert* pada menu *ala carte* yang ditawarkan di Rahisa Restoran.
3. Menjelaskan persiapan pelayanan hidangan *dessert* pada menu *ala carte*.
4. Menjelaskan pelayanan hidangan *dessert* pada menu *ala carte*.
5. Mengkaji sistem pemesanan dan metode pembayaran pada menu *ala carte*.

## 1.4 Manfaat

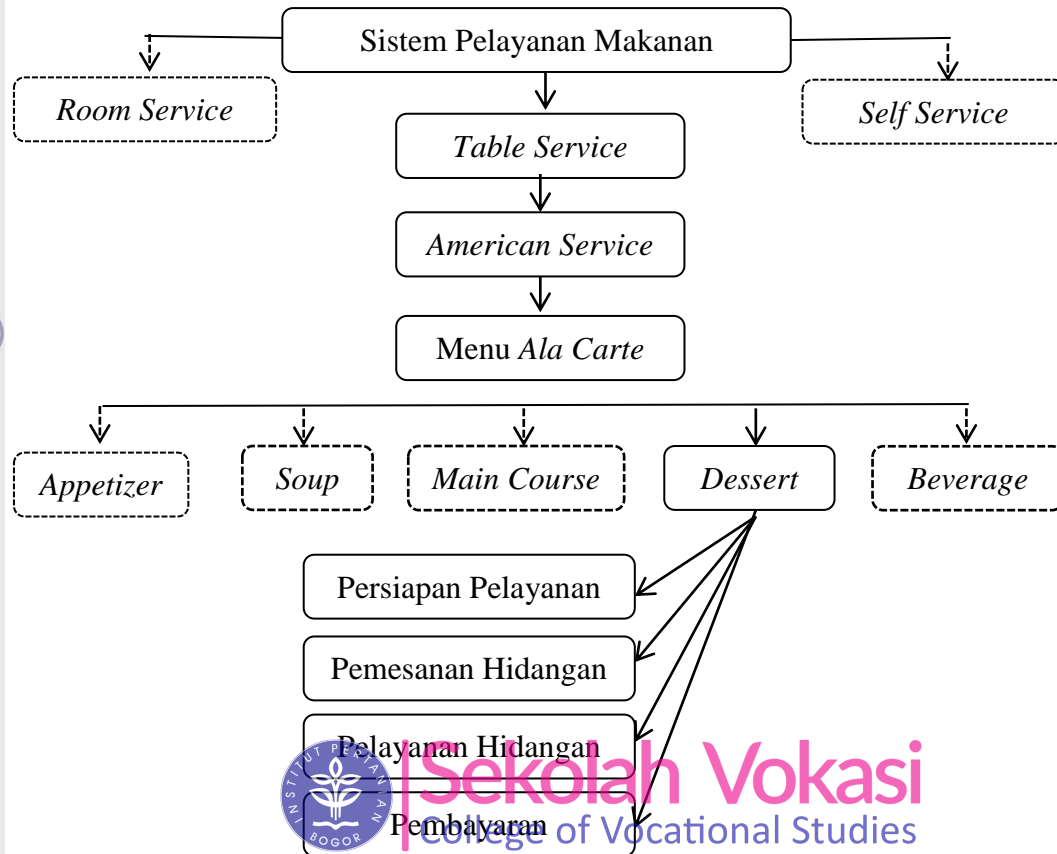
Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis memperoleh manfaat diantaranya:

1. Memperluas ilmu dan wawasan mengenai pelayanan makanan khususnya hidangan *dessert* pada menu *ala carte* di Sahira Butik Hotel.
2. Meningkatkan kemampuan dalam menerapkan dan mengembangkan teori-teori yang didapatkan selama di kampus dengan praktik kerja di hotel.

## 1.5 Kerangka Pikir

Pelayanan makanan berperan penting dalam industri jasa makanan. Sistem pelayanan terdiri dari sistem pelayanan makanan ke meja dan sistem pelayanan makanan tidak ke meja yaitu *room service* dan *self service*. Salah satu jenis pelayanan makanan ke meja yaitu *plate service* atau dikenal dengan *American Service*. Sistem pelayanan *plate service* menggunakan menu *ala carte*. Menu *ala carte* terdiri dari *appetizer* (hidangan pembuka), *soup* (hidangan sup), *main course* (hidangan utama), *dessert* (hidangan penutup) dan aneka hidangan minuman.

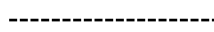
Pelayanan hidangan *dessert* pada menu *ala carte* diawali dari persiapan yang terdiri dari *mise en scene* dan *mise en place*, kemudian pemesanan hidangan, pelayanan hidangan, serta pembayaran. Tamu yang datang akan disambut oleh *greeter* dan diantar ke tempat duduk. *Waitere/ess* memberikan kartu menu kepada tamu dan melakukan *taking order*. Kerangka pikir pelayanan hidangan *dessert* pada menu *ala carte* dapat dilihat pada Gambar 1.



#### Keterangan



Variabel yang diamati



Variabel yang tidak diamati

Gambar 1 Kerangka Pikir Pelayanan Hidangan *Dessert* Menu *Ala Carte*

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Hotel dan Jenis Hotel

Hotel adalah bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Menurut Hotel Proprietors dalam (Sulastiyono, 2011) mengatakan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian yang khusus. Hotel syariah merupakan hotel yang dalam proses penyelenggaraannya