



1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu (Noviyani, Edwin 2015). Salah satu departemen yang berperan penting dalam kegiatan akomodasi hotel adalah departemen *food and beverage*.

Food and beverage department adalah salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini termasuk yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan (I Gusti 2014). Selain terdapat *food and beverage*, juga terdapat hotel bisnis yang dirancang untuk dijadikan tempat berbisnis seperti melakukan rapat atau *meeting*.

Meeting atau rapat merupakan suatu pertemuan atau persidangan yang diselenggarakan oleh kelompok orang yang tergabung dalam asosiasi, perkumpulan atau perserikatan dengan tujuan mengembangkan profesionalisme, peningkatan sumber daya manusia, menggalang kerja sama anggota dan pengurus, menyebarkan informasi terbaru, dan hubungan kemasyarakatan (Titus 2015). Salah satu pelayanan makan untuk *meeting group* yang terdapat di hotel adalah sistem pelayanan *buffet*.

Buffet adalah salah satu tipe dasar pelayanan di ruang makan di mana hidangan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup telah disediakan, ditata, diatur dengan rapi di atas meja *buffet* atau meja hidang yang panjang dan para tamu bebas mengambil, dan melayani sendiri (Samsul, Jati 2015). Pelayanan makanan di restoran merupakan salah satu peranan penting yang dilakukan untuk tamu, dengan kualitas pelayanan yang baik sehingga tamu merasa nyaman berada di restoran pada saat menikmati hidangan tersebut.

Kelancaran dalam sistem pelayanan makanan *buffet* di restoran adalah karena adanya pelaksanaan kerja yang sudah terencana dan peralatan *buffet* yang cukup memadai. Salah satu yang membuat hotel sering dijadikan untuk tempat *meeting*, karena letaknya yang cukup strategis, ruangan *meeting* yang bersih dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga tamu merasa nyaman. Hal ini yang membuat penulis tertarik dan ingin mempelajari lebih dalam tentang pelayanan makanan dengan judul laporan yaitu, Pelayanan Makanan *Buffet Meeting Group* di Restoran Kumalawangi Amaroossa Royal Hotel 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari laporan tugas akhir dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persiapan pelayanan *buffet*?
2. Bagaimana sistem pelayanan *buffet*?
3. Bagaimana penyajian makanan dan pengawasan *buffet*?
4. Bagaimana metode pemesanan dan pembayaran *buffet*?

1.3 Tujuan

Tujuan umum dari penulisan laporan ini adalah mengkaji pelayanan makanan *buffet meeting group* di Restoran Kumalawangi Amaroossa Royal Hotel Bogor. Tujuan khusus dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan keadaan umum Amaroossa Royal Bogor, Restoran Kumalawangi.
2. Mengkaji proses persiapan pelayanan *buffet* dan sistem pelayanan *buffet*.
3. Mengkaji penyajian makanan, pengawasan dan metode pembayaran *buffet*.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

1.4 Manfaat

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memberikan informasi tentang keadaan umum Amaroossa Royal Hotel Bogor, keadaan umum Restoran Kumalawangi, serta untuk meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan makanan *buffet*, penyajian makanan, pengawasan *buffet*, metode pemesanan dan pembayaran *buffet*.

1.5 Kerangka Pikir

Pelayanan makanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan baik agar konsumen atau tamu merasa nyaman pada saat menikmati hidangan. *Food and Beverage Department* terdiri dari dua yaitu, *Food and Beverage Product*, dan *Food Beverage Service*. Restoran Kumalawangi juga terdapat dua jenis pelayanan makanan yaitu, *buffet* dan *a'la carte*, pelayanan makanan untuk *meeting group* menggunakan sistem pelayanan makanan *buffet*, dimana tamu dapat mengambil hidangan sendiri. Pelayanan makanan *buffet* akan melakukan persiapan terlebih dahulu, selanjutnya penyajian, pengawasan *buffet*, dan *clear up* apabila tamu sudah selesai makan atau meninggalkan restoran. Pemesanan paket *meeting* dilakukan oleh pelanggan dan dapat memilih jenis paket *meeting*. Kerangka pikir pelayanan makanan *buffet meeting group* dapat dilihat pada Gambar 1.