



## RINGKASAN

**ALYA AMMAR.** Pelayanan di Sangiang *Bar* Amaroossa Royal Hotel Bogor. Dibawah bimbingan **ANI NURAENI.**

Tujuan umum dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengkaji pelayanan di Sangaing *Bar* Amaroossa Royal Hotel Bogor dengan tujuan khususnya yaitu mengidentifikasi gambaran umum, meliputi keadaan umum Sangiang *Bar*, sumber daya manusia, shift kerja serta fasilitas dan denah Sangiang *Bar*, mengetahui definisi bar serta definisi minuman dan aneka minuman, mengkaji pelayanan di Sangiang *Bar*, meliputi persiapan pelayanan, sistem pelayanan dan prosedur pelayanan, mengkaji sistem pemesanan dan metode pembayaran.

Pengamatan yang dilakukan di Amaroossa Royal Hotel dilakukan selama bulan dimulai sejak periode awal PKL tanggal 12 Agustus 2019. Pengamatan difokuskan pada bagian *Food and Beverage Service Department* di Amaroossa Royal Hotel. Data lain yang menjadi pelengkap didapat dari arsip dan hasil wawancara.

Sangiang *Bar* merupakan *bar* yang terdapat di Amaroossa Royal Hotel Bogor. *Bar* ini terletak di lantai dua bersama dengan tiga fasilitas hotel lainnya, yaitu *Samudra meeting room*, *swimming pool*, dan *fitness center*. Suasana santai ditawarkan oleh *bar* ini karena terletak *outdoor*, sehingga dari sana bisa menikmati pemandangan kota Bogor dan menghadap langsung ke arah Tugu Kujang dan Kebun Raya Bogor. *Bar* ini juga merupakan *smoking area* yang terdapat di Amaroossa Royal Hotel Bogor. *Bar* adalah setiap usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menjual berbagai jenis minuman terutama '*alcoholic beverages*' termasuk pula '*mixed drink*' di tempat usahanya untuk para tamunya. Masyarakat di Indonesia banyak yang beranggapan bahwa *bar* hanya sekedar khusus minuman keras saja tetapi di Hotel Amaroossa Royal Bogor tidak menyediakan minuman keras melainkan *cold and hot beverage*.

Tamu yang berkunjung ke hotel tidak hanya menilai dari segi pelayanan saja, tetapi juga dari segi menu yang disajikan dari *bar* tersebut. Menu merupakan sebuah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing yang disediakan dan komposisi setiap jenis makanan tersebut ditampilkan untuk menarik pelanggan memilih menu yang sesuai dengan keinginan, serta memberikan nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan kepada tamu.

**Kata kunci :** pelayanan, pembayaran dan pemesanan

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.