

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.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Lawson, hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman, serta jasa akomodasi lainnya, dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran (Lawson (1976). Menurut Keputusan menteri Paspostel no Km 94/HK103/MPPT (1987) Hotel merupakan sebuah akomodasi yang memanfaatkan sebagian ataupun seluruh bagiannya sebagai layanan jasa penginapan, layanan penyedia makanan dan minuman, serta berbagai macam jasa lainnya untuk masyarakat umum yang dikelola dengan cara komersial (bertujuan mencari keuntungan).

Hotel dibedakan menjadi beberapa macam yaitu *bussines hotel*, *recreational hotel*, *city hotel*, *resort hotel* dan berbagai jenis hotel lainnya. Hotel memiliki beberapa departemen, salah satunya adalah *Food and Beverage Departement*. *Food and Beverage Departement* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi, menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel baik, baik dalam kamar, *restaurant*, *banquette*, makanan karyawan dan sebagainya. *Departement* ini terbagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage product* dan *Food and Beverage Service* (Wiwoho, 2008).

Pelayanan minuman ini biasa disebut dengan tata hidang atau *Food and Beverages Services*. Bagian ini berhubungan langsung dengan tamu pembeli bertugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan minuman disebut pramusaji (*waiter* atau *waitress*). Tugas dari *waiter* atau *waitress* terdiri dari beberapa yaitu menunggu tamu, menyambut tamu, mengambil pesanan minuman, menyajikan minuman, serta membersihkan *bardan* lingkungannya, dengan demikian minuman ini dimulai dari persiapan area *bar* untuk pelayanan hingga menutup area *bar* (Mertayasa A, 2012).

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*. *Bar* tidak hanya menyajikan minuman dengan baik dan lezat, *bar* juga harus memiliki pelayanan yang baik agar tamu merasakan puas akan apa yang telah diberikan oleh *bar* tersebut. Pelayanan dalam *bar* selalu menjadi sorotan oleh tamu, oleh karena itu, kualitas pelayanan *bar* harus baik karena sangat berkaitan dengan kepuasan tamu yang memberikan dorongan khusus bagi tamu untuk menjalin ikatan saling menguntungkan antara tamu dan *bar* (I gusti, 2016).

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

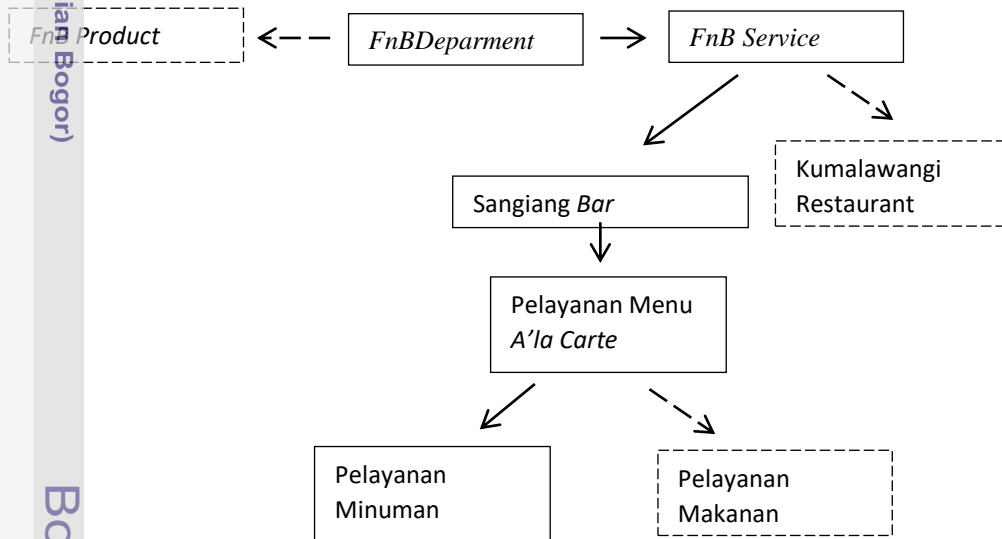
kepada tamu. Hal yang menarik pada pelayanan di sangiang bar amarossa royal hotel yaitu pada menu, harga menu yang terdapat disangiang bar lebih murah dibanding di rest, kemudian menu yang diresto bisa dibawa ke sangiang bar tetapi menu disangiang bar gak bisa dibawa ke resto. Oleh karena itu, pelayanan di Sangiang Bar Amarossa Royal Hotel menjadi titik pusat dalam materi laporan tugas akhir.

1.2 Tujuan

Tujuan umum dari laporan ini adalah mengetahui Pelayanan di Sangaing *Street Food* Amarossa Royal Hotel Bogor. Adapun tujuan khusus dari laporan ini adalah :

- 3 Mengidentifikasi gambaran umum, meliputi keadaan umum Sangiang *Bar*, sumber daya manusia, shift kerja serta fasilitas dan denah Sangiang *Bar*.
- 4 Mengetahui definisi bar serta definisi minuman dan makanan dan minuman.
- 5 Mengkaji pelayanan di Sangiang *Bar*, meliputi persiapan pelayanan, sistem pelayanan dan prosedur pelayanan
- 6 Mengkaji sistem pemesanan dan metode pembayaran

1.3 Kerangka Pikir



Keterangan :

- | | | | |
|--|------------------------|--|-------------------|
| | Variabel tidak diamati | | Alur tidakdiamati |
| | Variabel diamati | | Alur diamati |

Gambar 1 Kerangka Pikiran Pelayanan di Sangiang Bar

