

RINGKASAN

HANIFAH AYU ZAIDA. Pelayanan Menu *Buffet Lunch* Pada Acara *Meeting Group* di Kumalawangi Restaurant Hotel Amaroossa Royal Bogor ”*Buffet Lunch Menu Service for Meeting Group at Kumalawangi Restaurant Amaroossa Royal Hotel Bogor*”. Dibimbing oleh **RINA MARTINI.**

Tujuan umum dari penulisan praktik kerja ini adalah mempelajari Pelayanan menu *buffet lunch* pada acara *meeting group* di Kumalawangi Restaurant Hotel Amaroossa Royal Bogor. Adapun tujuan khusus penulisan kerja ini adalah (1) Menjelaskan gambaran umum keadaan Kumalawangi Restaurant, sumberdaya manusia, *shift* kerja dan pembagian tugas kerja, fasilitas fisik dan peralatan restoran. (2) Menjelaskan persiapan pelayanan untuk menu *buffet lunch meeting group*. (3) Menjelaskan standar operasional prosedur pelayanan menu *buffet lunch*. (4) Menjelaskan sistem menu *buffet lunch*. (5) Menjelaskan pemesanan dan metode pembayaran. (6) Mengidentifikasi sistem pengawasan makanan untuk pelayanan menu *buffet lunch*. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan selama tiga bulan dimulai pada tanggal 12 Agustus 2019 sampai 11 November 2019 di *Food and Beverage Service Department*. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, praktik langsung dan arsip hotel.

Hotel Amaroossa Royal Bogor termasuk kedalam jenis hotel *city hotel*, dimana letaknya yang berada di tengah kota. Hal ini yang menjadikan pilihan sebagai tempat singgah untuk menginap atau melaksanakan kegiatan *meeting*. Kegiatan *meeting* di hotel meliputi penyelenggaraan makanan dan minum yang di selola oleh *food and beverage service* yang biasanya menggunakan sistem pelayanan *buffet* atau *self service*. Pelayanan *buffet* atau *self service* merupakan suatu sistem pelayanan restoran dimana hidangan pembuka hingga hidangan penutup ditata dan diatur dengan rapi di atas meja prasmanan.

Persiapan yang dilakukan oleh *food and beverage* meliputi *mise en scene* dan *mise en place* yaitu mempersiapkan ruangan dan peralatan. Persiapan dilakukan oleh *staff* pada *morning shift*. Pelayanan pada *buffet lunch* dijalankan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan yang telah diatur dan ditetapkan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Menu yang disajikan terdiri dari hidangan *western food*, *asian food* dan *traditional food*. Pemesanan *buffet lunch* dapat dilakukan melalui telepon atau langsung datang ke hotel, pemesanan konsumen akan diberikan penjelasan oleh pihak *sales marketing*.

Banquet event order (BEO) akan dibuat oleh *sales marketing* ketika terjadinya kesepakatan dengan konsumen, persiapan peralatan akan dilaksanakan setelah adanya pembayaran uang jaminan yang telah dibayarkan sebesar 25-30% dari harga total. BEO akan disebarakan kepada masing-masing *department*, agar setiap *department* melakukan tugasnya sesuai dengan informasi yang ada pada BEO. Pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan menu *buffet lunch* dibawah *food and beverage* yang terdiri dari empat aspek yaitu, pengawasan tamu, hidangan, kebersihan *guest table* dan meja *buffet*, serta persediaan peralatan makan.

Kata kunci : *self service*, menu *buffet*, *food and beverage service*