

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

Hotel merupakan bangunan yang menyediakan kamar untuk tempat menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya untuk mendapatkan keuntungan (Utama 2014). Seiring perkembangan zaman, hotel tidak hanya sekedar menyediakan *bed and breakfast*. Hotel telah menyediakan beberapa fasilitas penunjang, serta jasa lainnya untuk umum dalam sementara waktu dan dikelola secara profesional. Hotel memiliki keunikan rancangan yang berbeda baik dari sisi kelengkapan ruang, dan pelayanan. Hal ini yang mempengaruhi proses perencanaan diperhatikan sesuai dengan jenis hotel yang direncanakan.

Jenis hotel yang tersedia begitu beragam, salah satu jenis hotel yaitu *City Hotel*. Amaroossa Royal Bogor termasuk kedalam jenis hotel *city hotel*, dimana letaknya yang berada di tengah kota. *City hotel* merupakan hotel yang terletak di pusat kota dan biasanya tamu yang datang atau menginap bertujuan untuk kegiatan bisnis (Putri 2018). Lokasi hotel yang berada dipusat kota menjadikan pilihan sebagai tempat singgah untuk menginap atau melaksanakan kegiatan *meeting*. *Meeting* merupakan kegiatan pertemuan yang diselenggarakan oleh sekelompok orang untuk tujuan tertentu (Saleh *et al.* 2019).

Bagi hotel yang ingin terus berkembang, dan pendapatan yang didapat bukan hanya dari hasil penjualan kamar, tetapi terdapat beberapa cara lain untuk mengembangkan hotel. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan menyediakan fasilitas *meeting room*. Hotel Amaroossa Royal Bogor menyediakan 7 ruangan *meeting room* dengan ukuran dan kapasitas yang beragam. Hotel Amaroossa Royal Bogor merupakan salah satu tempat favorit untuk melakukan kegiatan *meeting*, karena lokasi yang sangat strategis. *Group meeting* yang mengadakan kegiatan *meeting* di Hotel Amaroossa Royal Bogor dapat sebanyak 30 *group* dalam sebulan.

Kegiatan *meeting* juga meliputi penyelenggaraan makanan dan minum yang di kelola oleh *department food and beverage* yang biasanya menggunakan sistem pelayanan *self service*. Pelayanan *self service* merupakan suatu sistem pelayanan restoran dimana tamu dapat melayani dirinya sendiri mulai dari mengambil alat piring, memilih makanan dan minuman sesuai dengan keinginan. Salah satu pelaksanaan pelayanan *self service* pada saat acara *meeting group* adalah penyelenggaraan menu *buffet lunch*. Pelayanan ini dibantu oleh beberapa *waiter* atau *waitress* yang dimulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran.

Menu yang disajikan dalam penyelenggaraan *lunch* untuk *meeting group* yaitu menu *buffet*. Menu *buffet* merupakan variasi makanan jenis prasmanan yang bervariasi sesuai pada skala acaranya dan harga yang harus dibayar (Arimba dan Arunia 2019). Pelayanan menu *buffet* membutuhkan pengelolaan yang terencana dan terstruktur agar kegiatan berjalan dengan baik, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi dan tamu mendapatkan kepuasan.. Hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan pengamatan dan identifikasi mengenai pelayanan *buffet lunch* pada acara *meeting group* di Hotel Amaroossa Royal 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 memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

1.2 Tujuan

Tujuan umum dari penulisan praktik kerja ini adalah menjelaskan Pelayanan Menu *Buffet Lunch* Pada Acara *Meeting Group* Di Kumalawangi *Restaurant* Hotel Amaroossa *Royal* Bogor. Adapun tujuan khusus penulisan ini adalah sebagai berikut:

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 *buffet lunch*.
4. Menjelaskan menu *buffet lunch*.
5. Menjelaskan pemesanan dan metode pembayaran.
6. Mengidentifikasi sistem pengawasan makanan untuk pelayanan menu *buffet lunch*.

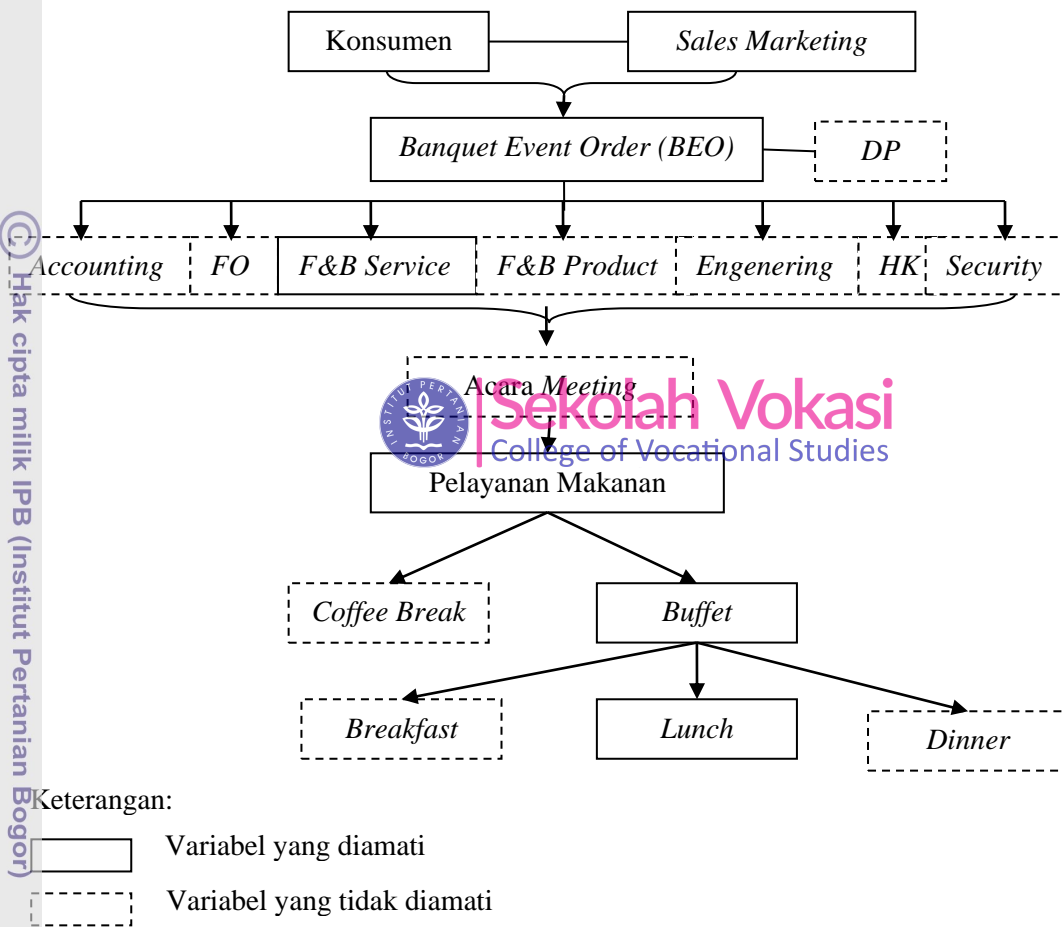
1.3 Kerangka Pikir

Penyelenggaraan kegiatan *meeting* yang diselenggarakan di Hotel Amaroossa *Royal* Bogor merupakan kegiatan yang berada dibawah tanggung jawab dari *food and beverage department*. *Food and beverage department* akan bekerja sama dengan bagian *sales marketing*. *Sales marketing* akan menginformasikan hal yang berkaitan dengan acara *meeting* serta pelayanan makanan yang disediakan. Kerangka pikir pelayanan menu *buffet lunch* dapat dilihat pada Gambar 1.

Konsumen dari *meeting group* yang ingin mengadakan acara makan *lunch*, akan melakukan pemesanan terlebih dahulu kepada penyedia jasa seperti di Hotel Amaroossa *Royal* Bogor. Pemesanan untuk acara makan *meeting group* sudah satu paket dengan serangkaian kegiatan *meeting* dalam satu hari. Konsumen akan menghubungi pihak hotel melalui *sales marketing*. *Sales marketing* akan menjelaskan kepada konsumen mengenai hal terkait, setelah terjadi kesepakatan maka *sales marketing* akan membuat lembar *banquet event order (BEO)*. *BEO* berisi informasi yang dipesan oleh konsumen yang dibagikan kepada seluruh *department*. Setelah konsumen membayar *DP* maka akan disiapkan kebutuhan konsumen.

Kegiatan acara *meeting group* tidak terlepas dari penyelenggaraan makanan. Penyelenggaraan makanan yang disediakan untuk acara *meeting* yaitu *coffee break* dan *buffet*. Pelayanan *buffet* dilaksanakan di Kumalawangi *Restaurant* Hotel Amaroossa *Royal* Bogor. Pelayanan sistem *self service* di Kumalawangi *Restaurant* terbagi menjadi tiga waktu makan, yaitu *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. Persiapan yang dilakukan untuk menu *buffet lunch* dilakukan setelah *closing* menu *buffet breakfast*, sedangkan penyajian hidangan menu *buffet lunch* dilakukan satu jam sebelum acara penyelenggaraan *lunch*. Variabel yang akan diamati pada penulisan laporan akhir ini yaitu pelayanan menu *buffet lunch*

pada acara *meeting group* di Kumalawangi *Restaurant Hotel Amaroossa Royal Bogor*.



Gambar 1 Kerangka pikir pelayanan menu *buffet lunch meeting group*

2 METODE KERJA

2.1 Tempat dan Waktu Praktik Kerja

Pengamatan dan pengambilan data dari kegiatan Praktik Usaha Jasa Boga (PUJB) yang dilakukan di Hotel Amaroossa *Royal Bogor* berlokasi di Jl. Otto Iskandardinata No. 84, Baranangsiang, Bogor Timur, Kota Bogor, Jawa Barat 16143. Kegiatan Praktik Kerja Lapang ini dilakukan selama tiga bulan dimulai pada tanggal 12 Agustus 2019 sampai 11 November 2019 di *Food and Beverage Service Department*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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 meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.