

## RINGKASAN

MUHAMMAD RAMADANI. SOP dan GMP Pelayanan dan Pengaturan *Lay Out Meeting Room* di Arch Hotel Bogor. Dibimbing oleh HANGESTI EMI WIDYASARI.

Tujuan umum dari kajian ini adalah mengkaji pelayanan dan pengaturan *lay out meeting room* di Arch Hotel Bogor. Secara khusus kajian ini bertujuan (1) Mengidentifikasi keadaan umum Arch Hotel Bogor, khususnya *food and beverage service* meliputi struktur organisasi dan sumber daya manusia, *shift* kerja dan pembagian tugas, kapasitas *meeting room* dan fasilitas fisik. (2) Mengkaji persiapan dan *layout meeting room* di Arch Hotel Bogor. (3) Mengkaji Pelayanan *Coffee Break*. (4) Mengkaji SOP pada pelayanan *meeting room* di Arch Hotel Bogor. (5) Mengkaji GMP pada *meeting room* di Arch Hotel Bogor.

Pengamatan dilakukan selama tiga bulan, mulai tanggal 5 Agustus 2019 sampai dengan 4 November 2020 bersamaan dengan PUJB (Praktik Usaha Jasa Boga) di Arch Hotel Bogor. Data primer diperoleh dengan berpartisipasi aktif saat melakukan pelayanan serta wawancara dengan narasumber yaitu *staff food and beverage service*, sedangkan data sekunder seperti keadaan umum hotel diperoleh dari arsip dan dokumen hotel.

Arch Hotel Bogor berdiri pada 27 September 2014. Arch Hotel merupakan hotel bintang tiga yang terletak di Jalan Raya Pajajaran No 225 Bogor. Arch Hotel menawarkan nuansa *modern* dan menyediakan fasilitas yang lengkap, mulai dari *Swimming Pool, Fitness Center, Ballroom, Meeting Rooms, Kids Club, Restaurant, hingga Spa*. Fasilitas tersebut semata-mata demi memberikan pelayanan penuh untuk tamu agar tamu merasa nyaman selama menginap di Arch Hotel. Arch Hotel memiliki 105 kamar dengan lima tipe kamar yaitu *Deluxe King, Deluxe Twin, Arch Club, Junior Suite, dan Executive Suite*.

Pelayanan pada *meeting room* di Arch Hotel Bogor merupakan salah satu jasa yang ditawarkan pada Arch Hotel Bogor. Pelayanan *meeting room* di Arch Hoel Bogor dilakukan sesuai dengan SOP dan GMP yang berlaku. Pelayanan pada *meeting room* dilakukan mulai dari persiapan yaitu berupa *miss en scene* dan *miss en place*. Selanjutnya dilakukannya penyajian *coffee break* untuk tamu *meeting room*. Jika tamu meminta pelayanan *deserve coffee break, staff food and beverage service* yang akan melakukan.

Kata kunci : *meeting room*, persiapan, pelayanan, *coffee break*, SOP, GMP

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.