



RINGKASAN

DEVANI ROSSEVINE. Pelayanan Makanan *Lunch Santan Restaurant* di Hotel Horison Ultima Bhuvana Ciawi. Dibimbing oleh ANI NURAENI.

Tujuan umum dari kajian laporan akhir ini adalah mempelajari pengawasan *buffet lunch* di *Santan Restaurant* Hotel Horison Ultima Bhuvana Ciawi. Secara khusus laporan ini bertujuan ⁽¹⁾Mengidentifikasi keadaan umum restoran, fasilitas fisik khususnya *Santan Restaurant*, meliputi struktur organisasi, sumber daya manusia, dan *shift* kerja. ⁽²⁾Mengkaji pengawasan *buffet lunch* di *Santan Restaurant* meliputi konsumen dan alat hidang, ⁽³⁾Mengkaji pengawasan hidangan seperti proses *refill* makanan dan minuman *buffet lunch*, ⁽⁴⁾Mengidentifikasi proses pemesanan dan metode pembayaran, dan ⁽⁵⁾Mengkaji standar operasional prosedur pelayanan *buffet lunch*. Pengamatan dilakukan pada tanggal 2 Agustus 2019 sampai dengan 1 November 2019 dengan cara pengumpulan data primer dan data sekunder.

Pengawasan merupakan keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan guna menjamin bahwa seluruh kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. *Santan Restaurant* adalah salah satu restoran di Hotel Horison Ultima Bhuvana Ciawi yang terletak dilantai *Ground* yang memiliki ruangan *non smoking area* dan *smoking area*. *Santan Restaurant* dibuka mulai pukul 06.00 - 22.00 WIB. *Santan Restaurant* adalah tempat pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu dimana tamu akan mendapat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan menjalankan setiap kegiatan dengan pengawasan sesuai standar operasional prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Buffet lunch merupakan salah satu pelayanan makanan dan minuman secara prasmanan dengan sistem pelayanan *self service* atau tamu mengambil sendiri makanan dan minuman yang dihidangkan dengan rapi diatas sebuah meja panjang yang telah ditata dengan baik dan tamu dapat mengambil makanan dan minuman yang disukainya. Pengawasan yang dilakukan dimulai dari pengawasan terhadap konsumen yang terdiri dari konsumen *guest in house* dan *walk in guest*. *Guest in house* yaitu tamu yang mengadakan *event* dan menginap di hotel, sedangkan *walk in guest* yaitu tamu yang mengadakan *event* tanpa menginap di hotel, pengawasan terhadap tamu dilakukan dapat berupa pemeriksaan kupon makan atau dihitung dengan *checker* dan ditulis pada lembar *reservation*.

Pengawasan selanjutnya adalah pengawasan terhadap alat hidang yang terdiri dari *set up chinaware*, di meja *buffet* dan penambahan alat hidang sebanyak 10% dari jumlah tamu. *Set up* meja tamu dimulai dari *placemat, salt and pepper, dinner napkin, dinner spoon* dan *dinner fork*. Pengawasan berikutnya adalah pengawasan terhadap hidangan makanan dan minuman. Pengawasan hidangan makanan di meja *buffet* berupa *refill* makanan di *chafing dish* apabila sudah kurang dari $\frac{3}{4}$ hidangan dan makanan yang diolah akan dilebihkan 10% dari jumlah tamu. Pengawasan terhadap minuman berupa *refill* minuman pada *dispenser* yang ada di meja *buffet* apabila sudah kurang dari $\frac{3}{4}$ *dispenser*.

Kata Kunci : Alat Hidang, *Buffet Lunch*, Pengawasan, Tamu