

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia sedang mengalami kemajuan, karena jumlah wisatawan semakin lama semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dari data Badan Pusat Statistik tentang Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara dalam 4 tahun terakhir (BPS, 2018). Salah satu yang bergerak di bidang industri pariwisata adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Restoran adalah tempat menyantap makanan dan atau minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran, tidak termasuk jasa boga atau *catering* (Dotulong 2014). Penyelenggaraan makan pagi biasanya dilakukan dengan *buffet*. Menurut Danz (2011) *buffet* adalah suatu rangkaian meja panjang yang di gunakan untuk penghidangan makanan, kue, dan minuman yang diatur sesuai jenisnya, dan tamu dapat mengambil makanan dan minuman sesuai selera sendiri. *Buffet* sendiri terdiri dari beberapa *section*, yaitu *main buffet* dan *stall* seperti *cold dishes*, *soup corner*, dan *pastry*. *Main buffet* merupakan *buffet section* yang berisi hidangan *main course*. Kegiatan yang dilakukan untuk menyelenggarakan *buffet lunch* yaitu mulai dari perencanaan, persiapan, pengolahan, penyajian, dan terakhir yaitu pelayanan serta pengawasan.

Pengawasan secara umum diartikan aktivitas pokok dalam manajemen untuk mengusahakan sedemikian rupa agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai rencana serta sesuai dengan hasil yang dikehendaki. Pengawasan dilakukan untuk menghindari terjadinya suatu kesalahan ataupun penyimpangan pada saat penyelenggaraan *buffet lunch*. Langkah-langkah pengawasan yang harus dilakukan adalah POAC (*planning, organizing, actuating, and controlling*) akan diterapkan disetiap kegiatan pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu. Pengawasan dapat dilakukan dimulai dari pengawasan terhadap konsumen, pengawasan pada alat hidang, dan pengawasan hidangan makanan dan minuman.

## 1.2. Tujuan

Tujuan umum dari kajian laporan akhir ini adalah mempelajari pengawasan *buffet lunch* di Hotel Horison Ultima Bhuvana Ciawi. Tujuan kajian ini secara khusus adalah :

1. Mengidentifikasi keadaan umum restoran, fasilitas fisik khususnya *Santan Restaurant*, meliputi struktur organisasi, sumber daya manusia, dan *shift* kerja

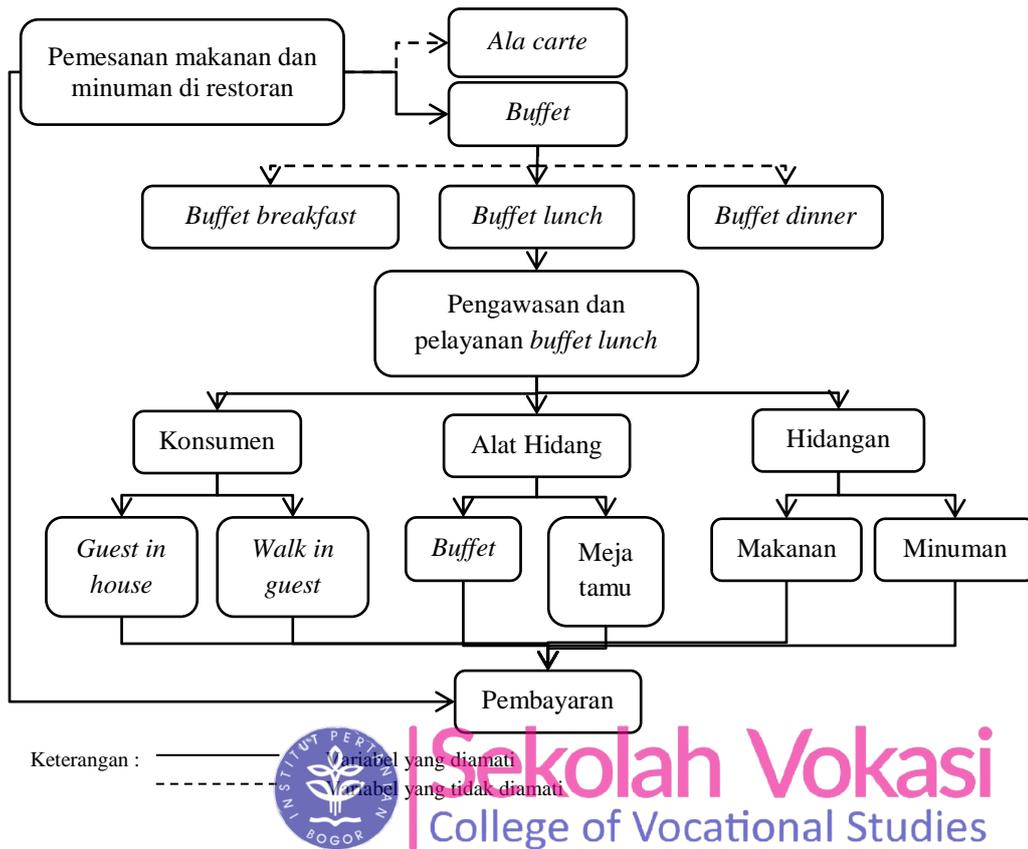
2. Mengkaji pengawasan *buffet lunch* di *Santan Restaurant* meliputi konsumen dan alat hidang
3. Mengkaji pengawasan hidangan seperti proses *refill* makanan dan minuman *buffet lunch*
4. Mengidentifikasi proses pemesanan dan metode pembayaran
5. Mengkaji standar operasional prosedur pelayanan *buffet lunch*

### 1.3. Kerangka Pikir

Penyelenggaraan makanan dan minuman yang ada di Hotel Horison Ultima Bhuvana Ciawi akan dilaksanakan di *Santan Restaurant*. Pemesanan makanan dan minuman di restoran hotel dilakukan oleh panitia dari pihak *meeting group*, rekreasi keluarga, dan lainnya akan memesan secara langsung atau tidak langsung kepada *sales marketing*. Pemesanan secara langsung dengan cara datang ke hotel, sedangkan pemesanan secara tidak langsung dapat melalui via telepon maupun media sosial lainnya yang dimiliki hotel. Penyelenggaraan makanan dan minuman yang akan diselenggarakan adalah secara *buffet*. *Buffet* terbagi menjadi tiga yaitu, *buffet breakfast*, *buffet lunch*, dan *buffet dinner*. penyelenggaraan makanan dan minuman yang dilaksanakan yaitu *buffet lunch*.

Penyelenggaraan makanan dan minuman secara *buffet lunch* yang dilaksanakan di restoran akan dilakukan pelayanan bagi para tamu. Pelayanan yang dilakukan bagi para tamu akan dilakukan pengawasan disetiap rangkaian kegiatannya. Pelayanan yang diberikan pada saat berlangsungnya kegiatan sangat dibutuhkan kerjasama dari segala pihak yang melakukan pelayanan kepada tamu, terutama *food and beverage service* dan *food and beverage product*. Pengawasan mulai dari pengawasan tamu, tamu terbagi atas dua yaitu, *guest in house* dan *walk in guest*. *guest in house* adalah tamu yang mengadakan *meeting group*, rekreasi keluarga dan lainnya yang mengadakan *buffet lunch* di restoran dan menginap di hotel. *Walk in guest* adalah tamu yang mengadakan *meeting group*, rekreasi keluarga dan lainnya, hanya ingin makan atau mengadakan suatu acara di restoran tanpa menginap. Alur pengawasan *buffet lunch* di Hotel Horison Ultima Bhuvana Ciawi dapat dilihat pada Gambar 1.

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.



Gambar 1 Kerangka Pikir Pengawasan *Buffet Lunch*

Pengawasan lainnya yang akan dilakukan adalah pengawasan terhadap alat hidang, baik berupa alat hidang untuk *buffet* dan alat hidang untuk meja tamu. Pengawasan dapat dilakukan untuk hidangan makanan dan minuman, pengawasan yang dilakukan seperti *refill* makanan di meja *buffet*, biasanya akan di *refill* apabila makanan tersisa  $\frac{1}{4}$  dari *chafing dish* begitupun dengan *soup* apabila tersisa  $\frac{1}{4}$  *soup steamer* dan minuman pada *dispenser* tersisa  $\frac{1}{4}$  perlu di *refill*. Pengawasan dilakukan agar penyelenggaraan makanan dan minuman sesuai dengan standar operasional yang ada sehingga tamu yang dilayani merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan makanan dan minuman yang diselenggarakan akan dilakukan pembayaran. Pembayaran dapat dilaksanakan dengan dua cara yaitu dengan membayar lunas atau setengah harga yang telah ditentukan. Pembayaran dilakukan sebelum *event* dilaksanakan, baik membayar lunas atau setengah harga dari biaya dengan syarat pembuatan surat jaminan atau surat perjanjian antara *sales marketing* dan pihak pelaksana *event* dengan mencantumkan nama *event*, tanggal pelaksanaan, jumlah orang/*pax*, dan tanda tangan masing-masing pihak. Metode pembayaran menggunakan *cash* atau *debit card* sehingga pembayaran dapat dilunasi setelah *event* selesai.