



1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas hotel dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting salah satunya adalah pelayanan makanan yang dilaksanakan hotel tersebut. Pelayanan makanan di hotel adalah pelayanan makanan yang dilakukan dalam jumlah besar atau massal. Pelayanan makanan sebagai suatu sub sistem yang terdiri dari tiga komponen yaitu *input*, proses dan *output*. *Input* dari kegiatan pelayanan makanan adalah tenaga, dana, fasilitas bahan makanan, metode dan pasar. Proses penyelenggaraan makanan meliputi penyusunan standar gizi, penyusunan anggaran, perencanaan menu, penyusunan kebutuhan bahan makanan, pembelian, penerimaan dan penyimpanan bahan makanan, persiapan, pengolahan dan distribusi makanan, pengawasan penyelenggaraan makanan, pencatatan dan pelaporan serta evaluasi, sedangkan *output* dari penyelenggaraan makanan meliputi syarat gizi, cita rasa dan selera, standar sanitasi dana yang dikonsumsi serta pelayanan yang layak, tepat dan cepat. (Kemenkes 2013)

Menurut Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tahun 2013 tentang standar usaha hotel menyatakan bahwa usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Standar usaha hotel bertujuan untuk menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu serta memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenagakerja dan masyarakat baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, kemudahan dan pelestarian lingkungan hidup. Hotel terbagi menjadi hotel bintang dan hotel non bintang.

Penyelenggaraan makanan dilaksanakan oleh salah satu departemen yang ada di hotel yaitu *Food and Beverages Department*. Departemen ini adalah salah satu departemen penting karena bertanggung jawab penuh atas kelancaran penyelenggaraan makanan mulai dari memproduksi hingga menyajikan makanan kepada tamu. *Food and Beverages Department*. *Food and Beverages Service* bertanggung jawab mengenai kelancaran pelayanan makanan kepada tamu. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Salak *The Heritage* selama 3 bulan dibagian *Food and Beverage Service*. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis tertarik dengan mengambil pengamatan dengan mengangkat judul “Pelayanan Makan pada Saat *Breakfast* di Hotel Salak *The Heritage*”.

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

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah di laporan ini adalah salah satu dimana penulis mengkajisuatu permasalahan yang sedang di teliti yang diantaranya :

1. Bagaimana pelayanan makanan pada saat *breakfast* di restoran Hotel Salak *The Heritage*?
2. Jenis makanan apa saja pada saat *breakfast* di restoran Hotel Salak *TheHeritage*?
3. Bagaimana cara melakukan pemesanan dan pembayaran *breakfast*?
4. Bagaimana SOP *waiter/ss* pada saat *breakfast*?

1.3 Tujuan

Tujuan umum dari laporan akhir ini adalah mengkaji alur dan pelayanan makanan *breakfast* di Hotel Salak *The Heritage* Bogor. Adapun tujuan khusus penulis laporan praktik kerja lapangan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelayanan makanan pada saat *breakfast* di Hotel Salak *TheHeritage*.
2. Mengetahui jenis makanan pada saat *breakfast*.
3. Mengetahui cara pemesanan dan pembayaran *breakfast*.
4. Mengertahui SOP *waiter/ss* pada saat *breakfast*.

1.4 Manfaat

Laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penyelenggaraan makanan di hotel serta diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di perkuliahan. Demikian pula bagi Penulis kajian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang penyelenggaraan makanan dihotel.

1.5 Ruang Lingkup

Akibat keadaan di tengah pandemi seperti saat ini, maka pelaksanaan penelitian laporan akhir ini dilakukan secara mandiri di lingkup kediaman penulis, dengan metode turun langsung ke lapang dengan status *daily worker* di Hotel Salak *The Heritage*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

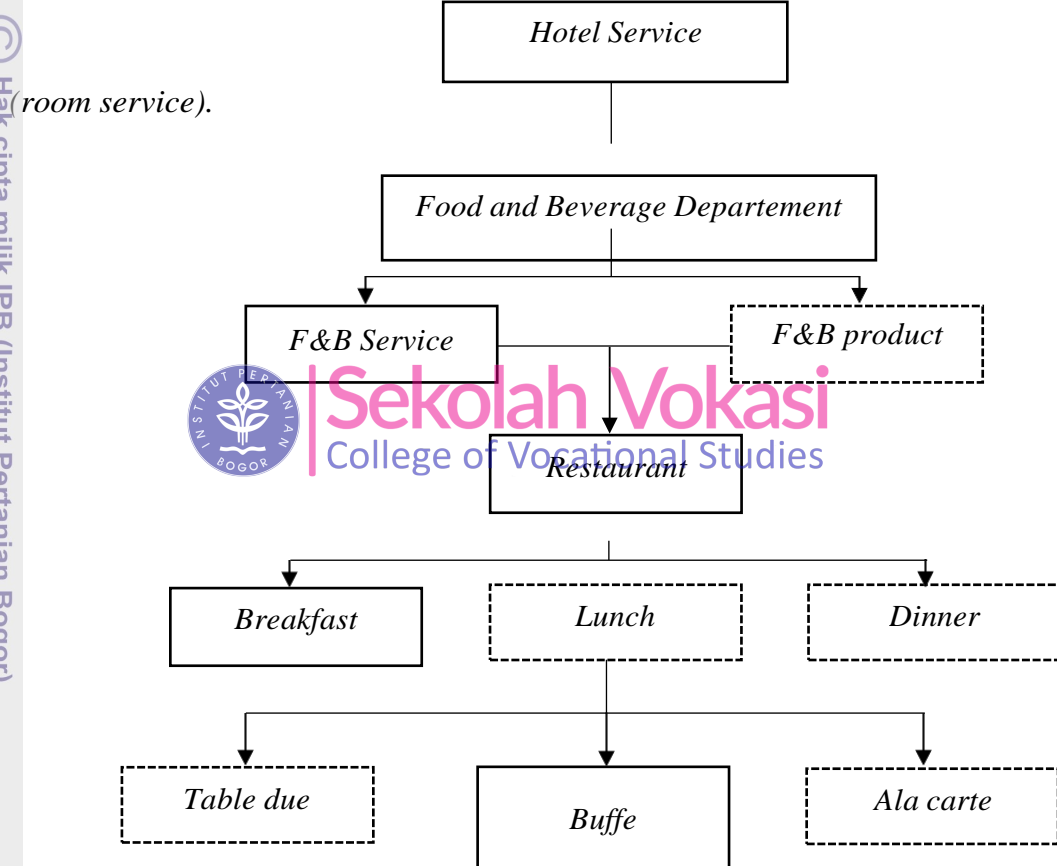
© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

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

1.6 Kerangka Pikir

Hotel service adalah fasilitas pelayanan jasa yang dimana tamu merasa terpuaskan dengan pelayanan yang baik dari segala yang dibutuhkan oleh tamu dan *food and beverage* sebagai salah satu divisi yang sangat penting di bagian perhotelan untuk memfasilitas tentang pelayanan makanan dan minuman. Jasa pelayanan makanan dan minuman tidak hanya terjadi di restoran (*buffe* atau bisa juga jika tamu meminta untuk diantarkan ke kamar



KETERANGAN :

————— Variabel yang diamati

----- Variabel yang tidak diamati

Gambar 1 Kerangka Pikir

1.7 Batasan Istilah

Ala carte adalah pemesanan yang dilakukan secara satuan baik makanan ataupun minuman dan harga yang tertera mulai dari terjangkau hingga harga tinggi pada menu.

Breakfast adalah suatu penyelenggaraan waktu makan pagi, fasilitas makan pagi ini terdapat di Hotel Salak *The Heritage* bagi tamu yang menginap.

Bill Resto adalah nota atau tagihan dari apa yang telah dipesan berupa makanan dan minuman.

Buffe merupakan sistem restoran yang menyajikan aneka hidangan makanan dan minuman yang bebas mengambil sesuai dengan keinginan dan selera yang disajikan pada meja panjang.

Food and Beverage Service adalah sebuah bagian yang bertugas dalam melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan restoran, bar, kamar tamu, dan di luar hotel (*catering*).

Front Office department merupakan salah satu departemen yang berhubungan langsung kepada tamu ketika tamu check-in sampai tamu check-out. Selain berfungsi sebagai penerima tamu, *front office* juga berfungsi sebagai tempat pembayaran administrasi untuk menunjang kepuasan tamu.

Greeter bertugas sebagai penyambut tamu ketika tamu tersebut masuk ke lobby hotel. Kemudian, *greeter* ini mengarahkan tamu ke *receptionist* untuk melakukan *check in process*.

Guest adalah tamu yang akan menginap dan memakai fasilitas selama di hotel.

Menu Book Buku menu adalah buku yang di dalamnya terdapat daftar menu yang dibuat dan disajikan oleh restoran. Buku menu umumnya berisi informasi terkait dengan jenis menu yang ada di sana termasuk bahan bakunya.

Restaurant adalah bagian dari suatu hotel yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makan dan minum untuk para tamu yang menginap disuatu hotel dan untuk kalangan umum.

Room service pelayanan yang dilakukan pemesanan diantar atau didalam kamar.

SOP (Standard Operating Procedure) adalah suatu standar dan prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam bekerja dan digunakan pula untuk mengukur kinerja atau sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja pegawai di suatu perusahaan swasta maupun di suatu instansi pemerintahan.

Waiter adalah pelayan yang akan melayani para tamu ketika di restoran atau lingkungan hotel jika akan memesan suatu makanan atau minuman.