

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU DINNER
OLEH FB HOST DI ROCKA RESTAURANT
SIX SENSES ULUWATU RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Ayu Sanji Pramesti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE MENU DINNER
OLEH FB HOST DI ROCKA RESTAURANT
SIX SENSES ULUWATU RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Putu Ayu Sanji Pramesti
NIM 2015823111

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG

20

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU DINNER
OLEH FB HOST DI ROCKA RESTAURANT
SIX SENSES ULUWATU RESORT BALI**

Oleh
Ni Putu Ayu Sanji Pramesti
NIM 2015823111

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M.Hum.
NIP. 199511062022032010

Pembimbing II,



Dr. I Made Darma Oka, M.Par.
NIP. 196510202000121001

Disarankan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP. 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981(hunting) Fax. 70128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Ayu Sanji Pramesti
NIM : 2015823111
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

**“PELAYANAN A’LA CARTE MENU DINNER FB HOST DI ROCKA
RESTAURANT SIX SENSES ULUWATU RESORT BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan



Ni Putu Ayu Sanji Pramesti
Nim: 2015823111
DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pelayanan A'la Carte Menu Dinner oleh FB Host di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu Resort Bali" ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan A'la Carte Menu Dinner di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu Resort Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah mendukung segala proses

kelancaran dalam penulisan tugas akhir ini.

5. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dr. I Made Darma Oka, S.S. Par., M.Par. Selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Aaron James McGrath, selaku General Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Six Senses Uluwatu Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Arnold I. A. Pallo, selaku Learning and Development Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di hotel Six Senses Uluwatu untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Putu Muliarta, selaku Food and Beverage Director di Six Senses Uluwatu, Bali yang senantiasa telah memberikan banyak pelatihan dan bimbingan selama penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak Komang Yoga Permadi, selaku Restaurant Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi serta bimbingan selama penulisan tugas akhir ini.

12. Bapak I Putu Nugraha Perkasa, Selaku Assistant Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang selalu memberikan arahan ketika penulis sedang mendapatkan hambatan selama penulisan tugas akhir ini.
13. Seluruh Staff Six Senses Uluwatu, Bali khususnya kepada Staff Food and Beverage Service yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
14. Bapak I Made Teken dan Ibu Dewa Ayu Putri, selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungannya kepada penulis.
15. Teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penulisan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk memperbaiki tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulis..... | 4 |
| 1. Tujuan Penulisan | 5 |
| 2. Kegunaan Penulis | 5 |
| D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir | 6 |
| 1. Metode Pengumpulan Data | 6 |
| 2. Metode dan Teknik Penulisan Data | 7 |
| 3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 8 |
| A. Hotel..... | 8 |
| 1. Pengertian Hotel | 8 |
| 2. Klasifikasi Hotel | 8 |
| B. Restoran | 11 |
| 1. Pengertian Restoran | 11 |
| 2. Jenis-jenis Restoran..... | 12 |
| C. Menu | 12 |
| 1. Pengertian Menu..... | 12 |
| 2. Jenis-jenis Menu | 13 |
| D. Pengertian A'La Carte..... | 14 |
| E. Pengertian Waiter/Waitress..... | 14 |
| F. Dinner..... | 15 |
| G. Pelayanan | 16 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAN | 17 |
| A. Lokasi dan Sejarah Six Senses Uluwatu Bali | 17 |
| 1. Lokasi Six Senses Uluwatu Bali | 17 |

| | |
|--|-----------|
| 2. Sejarah Six Senses Uluwatu..... | 18 |
| B. Bidang Usaha Six Senses Uluwatu | 19 |
| C. Fasilitas Hotel | 21 |
| D. Struktur Organisasi | 29 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 33 |
| A. Pelayanan A'la Carte Menu Dinner oleh FB Host di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu Bali | 33 |
| 1. Tahap Persiapan..... | 33 |
| 2. Tahap Pelaksanaan | 39 |
| 3. Tahap Akhir..... | 49 |
| B. Hambatan Yang Dihadapi Pada Saat Pelayanan A'la Carte Menu Dinner Oleh FB Host di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu | 55 |
| BAB V PENUTUP..... | 57 |
| A. Simpulan | 57 |
| B. Saran..... | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Logo Six Senses Uluwatu Bali..... | 17 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food & Beverage Service | 30 |
| Gambar 4.1 Grooming FB Host..... | 35 |
| Gambar 4.2 Food & Beverage List | 36 |
| Gambar 4.3 Round Tray..... | 36 |
| Gambar 4.4 Polishing Cutleries | 37 |
| Gambar 4.5 Polishing Glass..... | 37 |
| Gambar 4.6 Set Up Table..... | 38 |
| Gambar 4.7 Crumbing Down..... | 38 |
| Gambar 4.8 Dinner Menu | 41 |
| Gambar 4.9 Beverage Menu | 42 |
| Gambar 4.10 Captain Order | 44 |
| Gambar 4.11 Room Charge Bill | 49 |
| Gambar 4.12 Bill Record | 51 |
| Gambar 4.13 Serving Period..... | 52 |
| Gambar 4.14 Employee Finance | 53 |
| Gambar 4.15 EDC Machine..... | 55 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Jenis Kamar di Six Sense Uluwatu | 19 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Cliff Pool Villa One Bedroom

Lampiran 2: Cliff Pool Villa Two Bedroom

Lampiran 3: Cliff Pool Villa Three Bedroom

Lampiran 4: Presidential Villa

Lampiran 5: The Retreat

Lampiran 6: Sky Suite

Lampiran 7: Sky Pool Suite

Lampiran 8: Sky Penthouse with Pool-Two Bedroom

Lampiran 9: Rocka Restaurant

Lampiran 10: Watu Steakhouse

Lampiran 11: Cliff Bar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata Bali sangat mengagumkan dan terkenal di mata dunia internasional. Pulau yang indah ini terkenal dengan adat istiadatnya yang kental, budaya, dan juga gaya hidup masyarakat mampu menarik jutaan wisatawan baik asing maupun domestik setiap tahunnya untuk datang ke pulau seribu pura ini. Oleh karena didukung penuh dengan adanya sarana dan prasarana pariwisata, transportasi dan juga kuliner hal yang terpenting dalam menunjang kegiatan pariwisata yaitu dengan adanya akomodasi penginapan baik itu hotel berbintang, Rental House, Guest House ataupun penginapan kecil lainnya. Salah satu penunjang terpenting dalam dunia pariwisata yaitu adalah hotel.

Bisnis pariwisata dipahami sebagai keseluruhan dari semua usaha yang secara langsung mengadakan barang atau jasa untuk memfasilitasi kegiatan wisata. Bisnis pariwisata sangat berkaitan erat dengan bisnis perjalanan sehingga menjadi sangat penting untuk memaksimalkan jumlah wisatawan dengan mempertimbangkan preferensi wisatawan dalam memilih destinasi wisata, baik domestik maupun internasional, untuk tujuan rekreasi, sosial, bisnis bahkan kesehatan. Pemangku kepentingan dalam perjalanan dan pariwisata berkisar dari jaringan hotel global, jalur pelayaran dan pelabuhan laut, serta bandara dan maskapai penerbangan yang menghasilkan miliaran dolar setiap tahun. Setiap negara pasti memiliki produk pariwisata unggulan yang mampu menarik wisatawan untuk datang dengan berbagai motif perjalanan.

Kenyamanan dan fasilitas yang tersedia di tempat tujuan terkadang bertindak sebagai motivator perjalanan. Oleh karena itu, setiap bisnis pariwisata sepatutnya dikelola dengan baik demi terwujudnya pengalaman yang berkesan dan positif bagi wisatawan. Produk pariwisata merupakan sinergi elemen yang berwujud dan tidak berwujud dengan cakupan: SDA, budaya dan buatan, atraksi, fasilitas, layanan serta kegiatan yang menjadi inti dari pemasaran destinasi. Produk pariwisata diberi harga serta dipasarkan melalui distribusi dan sistem siklus pariwisata.

Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang memiliki beraneka ragam daya tarik wisata, yang meliputi tempat atau objek wisata, kesenian tradisional, adat istiadat, arsitektur tradisional, dan keramahan masyarakatnya. Sehingga Bali menjadi daerah tujuan wisata yang sangat diminati. Dari potensi tersebut maka Bali merupakan penyumbang devisa negara terbesar bagi Indonesia. Dengan banyaknya para wisatawan yang berkunjung, maka pariwisata di Bali perlu didukung dengan adanya sarana dan prasarana. Selain itu akomodasi merupakan penunjang bagi wisatawan menginap menawarkan jasa makan dan minuman serta jasa umum lainnya, salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan. Namun, seiring berjalannya waktu mengetahui kebutuhan wisatawan tidak hanya tentang penginapan, maka hotel mulai menyediakan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya seperti spa, gym, dan lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki

hotel itu. Penyediaan makan mulai dari makan pagi, siang, dan malam merupakan salah satu kebutuhan utama bagi wisatawan yang menginap pada hotel tersebut. Penyediaan makanan dan minuman di hotel bagi wisatawan merupakan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman baru untuk mencicipi makanan lokal yang dalam hal ini adalah masakan Indonesia dan khususnya makanan khas Bali.

Pulau Bali sangat istimewa dan begitu indah pariwisatanya, maka pilihan hotel dengan berbagai macam daya tarik yang dimiliki semakin banyak. Salah satunya yaitu Hotel Six Senses Uluwatu, hotel berbintang 5 yang terletak di Jalan Goa Lembeh Uluwatu, Kuta Selatan. Letak hotel yang sangat asri, tenang, dan jauh dari keramaian ini membuat para tamu merasa sangat nyaman saat berada di hotel ini, karena terletak di perbukitan yang cukup tinggi dan pemandangan Samudra Hindia yang ditawarkan dari *lobby* hotel yang sangat menakjubkan.

Six Senses Uluwatu Resort memiliki 2 restoran yaitu Watu Steakhouse dan Rocka Restaurant. Watu Steakhouse menyediakan hidangan seperti steak dan Japanese *food*. Sedangkan, Rocka Restaurant menjual makanan khas Nusantara, khas Bali dan juga *western*. Restoran ini melayani All Day Dining mulai dari *breakfast*, *lunch* dan *dinner*. Breakfast dihidangkan menggunakan system *buffet*, lalu *lunch* dan *dinner* dihidangkan menggunakan system A'La Carte. Untuk *breakfast* mulai dari pukul 07.30 sampai dengan 11.00 Wita, *lunch* mulai dari pukul 12.00 sampai 16.00 Wita dan untuk *dinner* mulai dari pukul 18.00 sampai dengan 23.00 Wita. Tamu yang datang pada saat *breakfast* dan *lunch* yaitu *in house guest* sedangkan pada saat *dinner* tamu yang datang yaitu *in house guest* dan *out side guest*. Untuk menu *breakfast* yaitu *Indonesian food*, dan untuk menu

lunch dan *dinner* hampir sama yaitu Indonesia *food* dan *western*, tetapi menu *dinner* memiliki pilihan hidangan lebih banyak dan beragam. Sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai menu *dinner*.

Salah satu *staff* yang berhubungan langsung dan banyak berinteraksi dengan tamu di Rocka Restaurant yaitu FB Host. FB Host merupakan nama lain dari *waiter/waitress* yang digunakan di Six Senses Uluwatu. FB Host melayani tamu dari tamu baru datang di restoran sampai tamu meninggalkan restoran. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh FB Host akan sangat mempengaruhi kepuasan tamu yang datang ke Rocka Restaurant.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul "Pelayanan A'La Carte Menu Dinner Oleh FB Host di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu ", alasan mengambil judul ini karena penulis sangat tertarik untuk mempelajari bagaimana melayanin tamu dari tahap tamu baru datang sampai tamu meninggalkan Restaurant menggunakan system A'la Carte Menu Dinner.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini diantaranya:

1. Bagaimana pelayanan A'la Carte Menu Dinner oleh FB Host di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu Resort?
2. Apa saja hambatan yang dialami pada saat pelayanan A'la Carte Menu Dinner oleh FB Host pada Six Senses Uluwatu Resort dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulis

Adapun tujuan dari penulis tugas akhir ini diantaranya:

1. Tujuan Penulisan

- a. Menjelaskan prosedur pelayanan A'la Carte menu dinner oleh FB Host di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu.
- b. Menjelaskan hambatan-hambatan yang dialami pada saat pelayanan dinner di Six Senses Uluwatu dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulis

- a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Program Diploma III pada Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali. Selain sebagai salah satu syarat kelulusan, Tugas Akhir ini juga disusun sebagai pembandingan antara ilmu yang diperoleh dalam proses perkuliahan dengan kenyataan di lapangan dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan pada Six Senses Uluwatu Resort.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah daftar judul Tugas Akhir di Perpustakaan sebagai bahan bacaan yang nantinya akan bermanfaat bagi Mahasiswa yang akan menyusun Tugas Akhir khususnya pada Jurusan Pariwisata.

- c. Bagi Perusahaan

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada di Six Senses Uluwatu Resort dan mencoba memberikan alternative pemecahan masalah yang ada, khususnya

mengenai Pelayanan A'La Carte Dinner Menu oleh FB Host di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu Resort.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Adapun pembuatan tugas akhir ini metode yang digunakan adalah:

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data dalam penyusunan Tugas Akhir di Hotel Six Senses Uluwatu Resort yakni sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung dan ikut terjun langsung mempraktekkan dan mempelajari Pelayanan A'la Carte Dinner Menu oleh FB Host di Rocka Restaurant pada Hotel Six Senses Uluwatu Resort.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung dan terbuka kepada Food and Beverage Manager, Food and Beverage Supervisor, FB Host, dan Human Resources Development Six Senses Uluwatu.

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data melalui teknik mengumpulkan, mencari, membaca dan mengutip dari sumber buku-buku yang berkaitan dengan Pelayanan A'la Carte Dinner Menu oleh FB Host di Rocka Restaurant pada Hotel Six Senses Uluwatu Resort.

2. Metode dan Teknik Penulisan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu analisis tentang memaparkan Bagaimana Pelayanan A'la Carte Dinner Menu oleh FB Host di Rocka Restaurant pada Hotel Six Senses Uluwatu Resort, untuk kemudian ditarik kesimpulan.

3. Metode Dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian data yang diperoleh, penulis menggunakan metode formal dan metode informal. Metode formal adalah metode penyajian dengan menggunakan statistic berupa angka dan tabel atau bagan, sedangkan metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan uraian kata-kata yang rinci dan terurai agar mudah di pahami dan di mengerti mengenai Hasil Analisis Pelayanan A'la Carte Menu Dinner oleh FB Host di Rocka Restaurant pada Hotel Six Senses Uluwatu Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai Pelayanan A'la Carte Menu Dinner oleh FB Host di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan, ada beberapa tahapan yang harus dilalui agar dapat dilakukan maksimal.

1. Pelayanan A'la Carte Menu Dinner Di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu mempunyai tahapan-tahapan yang terdiri:
 - a. Tahap persiapan diri, menggunakan *uniform* yang bersih dan rapi. Dan datang ke *outlet* 15 menit sebelum jam operasional kerja dimulai.
 - b. Tahap pelaksanaan, menyiapkan peralatan untuk kelancaran operasional.
 - c. Pada tahapan akhir, melakukan persiapan untuk menutup *outlet*. Memastikan semuanya sudah terselesaikan dan tidak ada yang tertinggal.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi pada saat pelayanan A'la Carte Menu Dinner di Rocka Restaurant yaitu:
 - a. Kurangnya *equipment* yang ada di *outlet* membuat lambat operasional, *outlet head* akan menyediakan *equipment* agar tidak terjadi kekurangan pada *outlet*.
 - b. Saat *occupancy* tinggi *outlet* sering kekurangan *staff*, pihak hotel bisa menambahkan *staff* untuk melancarkan operasional.
 - c. Kurangnya pemahaman Bahasa membuat komunikasi dengan tamu tidak lancar, *staff* harus belajar Bahasa asing dan pihak hotel bisa mengadakan pembelajaran Bahasa asing untuk operasional perusahaan.

B. Saran

Setelah melakukan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Rocka Restaurant, penulis banyak menemukan pengalaman, khususnya dalam bidang Food and Beverage Service. Pengalaman ini tentunya akan sangat berguna bagi penulis sebelum masuk ke dunia kerja nantinya. Melalui pengalaman ini, penulis hendak menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan A'la Carte Menu Dinner Oleh FB Host kepada tamu.

1. Jika *equipment* yang ada di *outlet* tidak memadai seperti kurangnya jumlah *napkin*, *cutleries* dan *round tray* FB Host harus melaporkan kepada *outlet head* mengenai kekurangan *equipment* tersebut. Dan jika dari *outlet* lain ada meminjam *equipment* harus ada komunikasi dengan pihak *outlet* tersebut.
2. Pada saat *occupancy* sedang tinggi pihak hotel bisa menambah *staff* untuk melancarkan operasional. Mengubah sedikit *schedule* dan meminimalkan hari libur demi kelancaran operasional. Sehingga para *staff* tidak kewalahan pada saat menangani tamu. Maka pada saat menangani tamu FB Host masih bisa melayani tamu sesuai dengan baik
3. Untuk hambatan pada Bahasa *staff* harus belajar mengenai Bahasa asing tersebut agar bisa menjalin komunikasi dengan tamu demi kelancaran operasional dan dari pihak hotel harus mengadakan pembelajaran Bahasa asing untuk *staff* yang ada di hotel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. (2016). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Armaniah, Henny, dkk. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Honda Tangerang*. Vol. 2. (2). Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Marsum WA, Siti Fauziah. (2016). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Manuntun. (2015). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Oka, Darma & Winia, Nyoman. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran*. Surabaya: Paramita
- Sinaga, Firman. (2018). *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi
- Sugiarto, Endar & Sri Sulastriningrum. (2001). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sianipar, Selvie. (2017). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel X di Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*. Vol 2. (1). Sumatera Utara: Politeknik Mandiri Bina Prestasi