

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *A'LA CARTE* DINNER SERVICE
OLEH PRAMUSAJI DI ROCKA RESTAURANT
SIX SENSES ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Putu Nila Wardani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *A'LA CARTE* DINNER SERVICE
OLEH PRAMUSAJI DI ROCKA RESTAURANT
SIX SENSES ULUWATU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**Ni Luh Putu Nila Wardani
NIM 2015823087**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

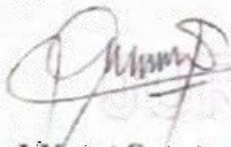
**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER SERVICE
OLEH PRAMUSAJI DI ROCKA RESTAURANT,
SIX SENSES ULUWATU**

Oleh
Ni Luh Putu Nila Wardani
NIM 2015823087

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

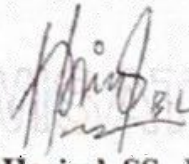
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



I Ketut Suarta, SE., M Si
NIP. 196309151990031002

PembimbingII,



Harisal, SS., M.Hum
NIP. 198410012018031001

Disarankan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Luh Putu Nila Wardani
NIM : 2015823087
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

**“PELAYANAN A’LA CARTE DINNER SERVICE OLEH PRAMUSAJI
DI ROCKA RESTAURANT SIX SENSES ULUWATU”**

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, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Ni Luh Putu Nila Wardani

Nim. 2015823087

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 DINNER SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI ROCKA RESTAURANT SIX SENSES ULUWATU* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Taking Order* Oleh Pramusaji Di *Rocka Restaurant*.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak 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. Ini 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 Praktik Kerja Lapangan.

5. I Ketut Suarta , SE.,M Si, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Harisal, S.S., M. Hum. 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 kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak Arnold I. A. Pallo, selaku Learning and Development Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak I Putu Muliarta, selaku Food and Beverage Director di Six Senses Uluwatu, Bali yang senantiasa telah memberikan banyak pelatihan dan bimbingan selama Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak Komang Yoga Permadi, selaku Restaurant Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi serta bimbingan selama Praktik Kerja Lapangan.
12. Bapak I Putu Nugraha Perkasa, Selaku Assisten Manager di Six Senses Uluwatu, Bali yang selalu memberikan arahan ketika penulis sedang mendapatkan hambatan selama Praktik Kerja Lapangan.

13. Seluruh *staff* Six Senses Uluwatu, Bali khususnya kepada *staff Food and Beverage Service* yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
14. Yang teristimewah Bapak I Nyoman Ardana Putra dan Ibu Ni Wayan Pastiki, selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungannya kepada penulis.
15. Serta teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan 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 laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

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

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Food And Beverage Department	12
1. Pengertian F&B Product	12
2. Pengertian F&B Service	13
C. Restoran	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Tipe-Tipe Restoran	14
D. Pramusaji.....	15

1. Pramusaji.....	15
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	16
E. Menu	17
1. Pengertian Menu.....	17
2. Jenis-Jenis Menu	18
F. Dinner	18
1. Pengertian.....	18
G. Pelayanan	19
1. Pengertian Pelayanan.....	19
2. Jenis Pelayanan.....	20
BAB III GAMBARAN PERUSAHAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Six Senses Uluwatu Bali.....	22
1. Lokasi Six Senses Uluwatu, Bali.....	22
2. Sejarah Six Senses Uluwatu.....	23
B. Bidang Usaha Six Senses Uluwatu.....	24
C. Fasilitas Hotel.....	26
D. Struktur Organisasi Six Senses, Uluwatu	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
A. Pelayanan A’la Carte Dinner Oleh Pramusaji.....	39
1. Tahap Persiapan.....	39
2. Tahap Pelaksanaan.....	43
3. Tahapan Akhir	53
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan A’la Carte.....	58
1. Kendala Bahasa	59
2. Jumlah Alat Yang Kurang Memadai.....	59
3. Kurangnya <i>Staff</i> pada Operasional	60
BAB V PENUTUP	61
A. Simpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	HALAMAN
Gambar 3.1 Logo Hotel Six Sense Uluwatu	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage service</i>	42
Gambar 4.1 <i>Dinner Menu</i>	54
Gambar 4.2 <i>Drink list</i>	55
Gambar 4.3 <i>Captain Order</i>	57
Gambar 4.4 <i>Room Charge Bill</i>	62
Gambar 4.5 <i>Bill Record</i>	64
Gambar 4.6 <i>Serving Period</i>	65
Gambar 4.7 <i>Employee Finance</i>	66
Gambar 4.8 <i>EDC Machine</i>	67

DAFTAR TABEL

Isi	HALAMAN
Tabel 3.1 Jenis Kamar Di Six Senses Uluwatu	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lay Out Rocka *Restaurant*

Lampiran 2 : *Preparation Food Menu and Drink List*

Lampiran 3 : *Round Tray*

Lampiran 4 : *Napkin Polishing*

Lampiran 5 : *Polising Glass* ‘

Lampiran 6 : *Preparation Cutleries*

Lampira 7 : *Preparation Crumbing Down*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan perpindahan atau perputaran dari satu titik tertentu dan akan kembali lagi ke titik semula, sehingga bernilai suatu perjalanan yang berputar. Pengertian pariwisata telah lama menjadi perhatian banyak kalangan, baik dari pakar ekonomi, sosial, budaya, politik, sosiologi dan yang lainnya. Pengertian pariwisata secara etimologi “berasal dari Bahasa Sansekerta yang memiliki persamaan makna dengan *tour*, yang memiliki arti berputar-putar dari suatu tempat ke tempat lain”. Kata pariwisata yang terdiri atas dua kata yaitu "pari" dan "wisata". Pari berarti "banyak" atau "ber-keliling", sedangkan wisata berarti "pergi" atau "bepergian" (Suryadana & Octaviany; 2015). Atas dasar itu, maka kata pariwisata seharusnya diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain.

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.

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 pada sektor Pariwisata. 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 usaha akomodasi yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman bagi semua orang yang membutuhkan layanan tersebut. Hotel dikelola secara profesional dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Industri perhotelan dibagi menjadi 3 bagian yaitu *lodging operations*, *food and beverage services* dan *travel and tourism*. Hotel berada pada bagian *lodging operations* dimana kegiatan utamanya adalah menyewakan kamar yang nyaman dan aman kepada tamu. Tingkatan *service offering* dalam sebuah hotel berawal dari *core*

benefit yaitu kamar untuk menginap. *Core benefit* didukung oleh *facilitating service* atau sering disebut dengan operasional hotel seperti *front office, housekeeping, food and beverage, dan kitchen/pastry*. Perhotelan merupakan pendukung dalam siklus pariwisata. Hotel memiliki peran penting dalam penyediaan akomodasi yang diperlukan oleh tamu (Sutrisno & Adhila, 2021)

Six Senses Uluwatu Bali merupakan salah satu Hotel bintang lima yang memiliki pemandangan langsung ke Samudra Hindia dengan konsep unik, klasik dan dengan desain yang dominan berbahan dasar dari alam, *Resort* ini memiliki jumlah total kamar 103 yang terdiri dari 75 villa dan 28 kamar yang berbentuk *building*. Six Senses sendiri memiliki arti dalam Bahasa Indonesia yaitu “Enam Indra”. Setiap individu pada dasarnya memiliki 5 indra yang terdiri dari indra pendengar, penglihat, perasa, peraba, dan pencium, adapun indra keenam yang dimaksud disini pada Six Senses adalah sebagai pelengkap dari kelima elemen tersebut yaitu “*emotional hospitality*” indra pelengkap yang bermula dan muncul dari hati. Jadi dengan adanya keenam indra tersebut diharapkan tamu yang menginap di Six Senses dapat memiliki pengalaman yang lebih tidak hanya untuk sekedar menginap dan memenuhi kebutuhan makan dan minum namun juga untuk melengkapi kebutuhan emosional jasmani dan rohani. Six Senses Uluwatu memiliki beberapa *department* untuk mendukung operasionalnya sehingga dapat berjalan dengan lancar diantaranya yaitu: Housekeeping Department, Front Office Department, Engineering Department, Human Resource Department, Accounting Department, dan Food and Beverage Department yang masing-masing memiliki

tugas dan tanggung jawabnya untuk saling berhubungan dan membantu satu sama lain.

Food and Beverage department bertanggung jawab sebagai penyedia makanan dan minuman ini mempunyai peran besar dalam memuaskan pelanggan melalui menu makanan dan minuman yang tersedia. Food and Beverage Department mempunyai dua bagian yakni *F&B Service* dan *F&B Product*. Keduanya bekerjasama memenuhi kebutuhan tamu dengan order menu yang diinginkan, baik tamu yang menginap di hotel maupun tamu yang tidak menginap di hotel.

Six Senses Uluwatu Bali memiliki 3 *Food and Beverage outlet* yang terdiri dari satu Bar dan *Restaurant* yaitu Cliff Bar, Watu SteakHouse, dan Rocka *Restaurant*. Rocka *restaurant* merupakan *restaurant all day dining* yang menyajikan makanan *Western, Italia* dan *Nusantara*, yang melayani *breakfast, lunch* dan *dinner*. Sistem *breakfast* yang digunakan di Rocka *Restaurant* adalah *buffet service* dimana tamu bebas mengambil makanan yang diinginkan. Sedangkan pada saat *lunch* dan *dinner* sistem yang digunakan adalah *a'la carte service*.

Dinner di Rocka *restaurant* menggunakan sistem *a'la carte menu*, yaitu menu yang disediakan merupakan menu yang akan dipesan oleh tamu dan pramusaji akan melakukan proses *taking order* sesuai dengan pilihannya. *A'la Carte Menu* berasal dari bahasa Perancis yaitu "*from the card*" yang artinya suatu susunan daftar makanan, dimana masing-masing makanan yang disertai dengan harga tersendiri, pada *a'la carte menu* tamu dapat memilih makanan yang sesuai dengan keinginan atau selera makan mereka. Rocka *Restaurant* terletak di tepian tebing Uluwatu yang memiliki pemandangan yang begitu memanjakan mata pengunjung. Pada malam

hari pemandangan di Rocka *restaurant* sangat indah, membuat para tamu bisa menikmati makan malam di bawah bintang sambil mendengar desiran ombak pantai. Sehingga banyak tamu *in house guest* atau *outsider* berkunjung ke Rocka *restaurant* hanya untuk menikmati makan malam.

Berdasarkan uraian di atas, membuat penulis tertarik untuk mengangkat topik yang akan dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan A’la Carte Dinner Service oleh Pramusaji di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *a’la carte dinner service* oleh pramusaji di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *a’la carte dinner service* oleh pramusaji di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun Tujuan dan Kegunaan penulisan Tugas Akhir dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *a’la carte dinner service* oleh pramusaji di Rocka *Restaurant*.
 - b. Untuk menjelaskan kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan *a’la carte dinner service* oleh pramusaji di Rocka *Restaurant*.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa mampu merangkum dan mengaplikasikan semua ilmu pengetahuan dan wawasan mahasiswa khususnya di bidang *Food and Beverage Service*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Laporan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi mahasiswa khususnya pada Jurusan Pariwisata untuk Perhotelan maupun pihak lainnya yang membutuhkan dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *Food and Beverage Service*.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan sebagai masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di *Food and Beverage Service*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai Six Senses Uluwatu Bali tersebut antara lain :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan oleh penulis untuk menyusun Tugas Akhir dalam memperoleh data, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dalam memberi pelayanan *a'la carte dinner service* kepada tamu dan mendengarkan penjelasan mengenai menu-menu yang terdapat di Rocka Restaurant.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengadakan kegiatan tanya jawab dengan cara mengajukan pertanyaan yang tidak terstruktur secara langsung dan terbuka kepada *staf* yang terkait diantaranya *Food and Beverage Manager, Assisten Manager, Supervisor* dan *Host* serta *Hostess* mengenai pelayanan *a'la carte menu* di Rocka Restaurant.

c. Metode Kepustakaan

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip literatur, buku-buku dan dokumen baik yang ada di perpustakaan yang berhubungan dengan Tugas Akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan oleh penulis yaitu metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil dari wawancara maupun pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu :

Metode formal dan informal. Metode formal yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan tanda, tabel, gambar dan foto yang terkait. Sedangkan metode

informal yaitu metode yang menyajikan data hasil analisis dengan mendeskripsikan secara verbal mengenai pelayanan *a'la carte dinner service* di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan, ada beberapa tahapan yang harus dilalui agar dapat dilakukan maksimal. Tahapan yang dilakukan diawali dengan persiapan diri; tahapan pelaksanaan; dan tahapan akhir.

1. Untuk tahap persiapan diri meliputi *grooming*, kebersihan diri dan ketepatan waktu.
2. Tahap pelaksanaan, dimulai dari ketika jam operasional dimulai. Pada tahap ini seorang pramusaji sudah menyiapkan peralatan untuk kelancaran operasionalnya, dan tahap pelaksanaan dilakukan sesuai dengan *sequence of service* yang terdapat pada SOP.
3. Pada tahapan akhir, dimulai dari *clear up table*, membuat *daily report*, melakukan *set up breakfast* untuk keesokan harinya, membawa *napkin* ke *laundry*, dan mematikan listrik.

Dalam pelayanan *a'la carte dinner*, ada beberapa hambatan yang terjadi seperti kendala bahasa asing lain, kekurangan *equipment* pada *outlet* yang menyebabkan kelancaran operasional terganggu dan kurangnya *staff* pada operasional pada saat *high season*.

B. Saran

Ada beberapa saran yang bisa dijadikan sebagai masukan agar operasional di perusahaan bisa berjalan dengan lancar, yaitu:

1. Dalam kendala bahasa sebaiknya restoran memiliki daftar menu makanan dan minuman yang menggunakan bahasanya atau memiliki *staff* yang bisa dalam berbahasa Cina maupun Korea.
2. Untuk mengatasi kendala kekurangan *equipment* sebaiknya *cutlerys* yang kotor dan telah dibawa ke *steward* sebaiknya segera dilakukan proses *steam* dan dilakukan proses *polish* oleh *trainee* atau *staff* yang bekerja. Selanjutnya untuk *napkin* cara mengatasinya adalah dengan melaporkan kepada *outlet head* apabila ada linen yang sudah tidak layak digunakan.
3. Untuk mengatasi kekurangan SDM, sebaiknya pada saat *occupancy* tinggi (*high seasion*) para *staff* meminimalkan hari liburnya atau mengubah *schedule* yang telah dibuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, A. W. (2018). *Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Arief, A. R (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, Candi Gerbang Permai.
- Armaniah, Heny, dkk. 2019. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang*. Vol. 2. (2). Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta
- Atmodjo, H.Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Marsum WA. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan Edisi V*. Bandung: Alfabeta.
- Huda, Samsul, Nurcahyo, Jati. 2015. *Jurnal Khasanah Ilmu*. Upaya Food & Beverage dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta. Vol. 6. (1). Yogyakarta: AKPAR BSI Yogyakarta
- Khusnul, L., & Ugie, Y. (2018). *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*. *Repository Universitas Bina Sarana Informatika (RUBSI)*, retrived from <https://osf.io/ky6d5>.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Department Job Preparation*. Yogyakarta: Andi
- Nifati, N. H., & Purwidiani, N. D. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Restaurant Terakota Café Verwood Hotel and Serviced Residence Surabaya*. *Jurnal Tata Boga*, 7(2), 1-8.
- Nur, M., & Fadili, D. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta*. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38-50.
- Oka, Darma & Winia, Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran*. Surabaya : Paramita

- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.
- Ramadani, B., Kasmita, K., & Yuliana, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan waiter/waitres Terhadap Kepuasan Tamu D'cafe Restaurant di Hotel
- Sianipar, Selvie. 2017. Jurnal Ilmiah Skylandsea. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel X di Medan*. Vol 2. (1). Sumatera Utara: Politeknik Mandiri Bina Prestasi
- Sinaga, Firman. 2018. *Restoran dan kegiatannya*. Yogyakarta: andi
- Sulastyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: ALFABETA
- Sutrisno, E. Y., & Adhila, F. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 pada Operasional Hotel di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. *Media Wisata*, 19(2), 206-216.
- Suryadana, M. Liga dan Octaviany, Vany. (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Alfabeta: Bandung
- Wulansari, Desika Murdita, Hakim. M. Fathurrahman Nurul. 2019. Jurnal Khasanah Ilmu. Pelaksanaan *Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta*. Vol. 10. (2). Yogyakarta: Universitas Bina Sarana Informatika
- Yusnita, Hesty Woro, Yulianto, Atun. 2013. Jurnal Khasanah Ilmu. *Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product*. Vol. 4. (1). Yogyakarta: AKPAR BSI Yogyakarta