

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A`LA CARTE MENU DINNER  
PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES SPRINGS  
RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Putu Gede Mahendra Putra**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A`LA CARTE MENU DINNER  
PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES SPRINGS  
RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Putu Gede Mahendra Putra  
NIM. 2115823315**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN A`LA CARTE MENU DINNER PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES SPRINGS RESORT & SPA**

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Putu Gede Mahendra Putra**  
NIM. 2115823315

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN A'LA CARTE MENU DINNER PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES SPRINGS RESORT & SPA

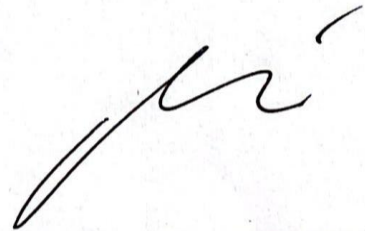
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D III Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Jumat, 19 Juli 2024

Pembimbing I



**Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par**  
**NIP. 198407202008122002**

Pembimbing II



**Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd.**  
**NIP. 198904012023212030**

Mengetahui  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,  
Politeknik Neger Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
**NIP. 199011112022032009**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN A`LA CARTE MENU DINNER PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES SPRINGS RESORT & SPA

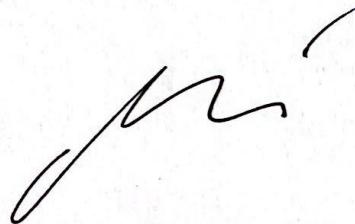
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Jumat, 19 Juli 2024

Pembimbing I



**Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 198407202008122002

Pembimbing II



**Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd.**  
NIP. 198904012023212030

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Neger Bali

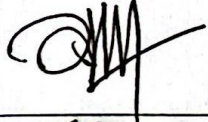

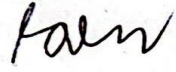


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN A'LA CARTE MENU DINNER PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES SPRINGS RESORT & SPA

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Jumat, 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par NIP. 198407202008122002	
<b>Anggota</b>	Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd	
<b>Anggota</b>	Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,M.Par NIP. 196510202000121001	

Mengetahui,  
Koordinator program studi DIII Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng  
NIP. 199011112022032009

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Gede Mahendra Putra  
NIM : 2115823315  
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### PELAYANAN A'LA CARTE MENU DINNER PADA MULBERRY RESTAURANT DI SERES SPRINGS RESOR & SPA

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

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Gianyar, Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Putu Gede Mahendra Putra  
NIM : 2115823315  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *A`La Carte Menu Dinner* pada *Mulberry Restaurant* Di *Seres Springs Resort & Spa* dapat di terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *A`La Carte Menu Dinner* pada *Mulberry Restaurant* Di *Seres Springs Resort & Spa* erta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata dan Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melali kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.



4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi DIII Perhotelan Yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama pelaksanaan penulisan tugas akhir ini.
6. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ni Putu Dewi Eka Yanti, M.Pd., selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibuk Florentia Juliana, selaku HRD SereS Springs Resort & Spa yang telah memberikan informasi dan mendukung penlisan tugas akhir ini.
9. Bapak Agustinus Romanus Siga Mazu, selaku *Manager F&B Service* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di SereS Springs Resort & Spa untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Agung dan Ibu Krista, selaku *Superviosr F&B Service* yang telah memberikan araha dan memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di SereS Springs Resort & Spa untuk mendukung penulis tugas akhir ini.

11. Seluruh *staff F&B Service* yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
13. I Wayan Bagiarta dan Ni Wayan Citra Resmi Sari, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil dan memberikan motivasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, Juli 2024



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>xiv</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. HOTEL .....	9
B. <i>Food and Beverage Department</i> .....	12
C. <i>Restaurant</i> .....	13
D. <i>A`la Carte Menu</i> .....	14
E. <i>Waiter/Waitress</i> .....	15
F. Pelayanan .....	18
<b>BAB III GAMBAR UMUR PERUSAHAAN .....</b>	<b>21</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel SereS Springs Resort & Spa.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas SereS Springs Resort & Spa.....	25
C. Struktur Organisasi Hotel .....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Penyajian Hasil Obervasi.....	58
B. Kendala Yang Dihadapi Serta Solusinya .....	56

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
A. Simpulan .....	58
B. Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar.....	26
Tabel 3. 2 Penjualan Makanan dan Minuman.....	27
Tabel 3. 3 <i>Facilities room</i> .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel SereS SpringS Resort & Spa.....	21
Gambar 3. 2 Seres Springs Resort & Spa .....	22
Gambar 3. 3 <i>Deluxe room</i> .....	28
Gambar 3. 4 <i>Premium Room</i> .....	29
Gambar 3. 5 Villa Ananda.....	29
Gambar 3. 6 Villa Sutera.....	30
Gambar 3. 7 Mulberry Place .....	30
Gambar 3. 8 Bellaria Place .....	31
Gambar 3. 9 Darsini Café .....	31
Gambar 3. 10 Sanctuary Spa.....	32
Gambar 3. 11 Agung Pavilion.....	32
Gambar 3. 12 Meeting Room Singakerta.....	33
Gambar 3. 13 Ballroom Tampak Siring .....	33
Gambar 3. 14 Ballroom Saraswati .....	34
Gambar 3. 15 Wos Bale Yoga .....	34
Gambar 3. 16 <i>Fitness Center</i> .....	35
Gambar 3. 17 <i>Gift Shop</i> .....	35
Gambar 3. 18 <i>kids club</i> .....	36
Gambar 3. 19 <i>Swimming pool</i> .....	36
Gambar 3. 20 <i>Natural Spring pool</i> .....	37
Gambar 3. 21 Struktur organisasi F&B <i>Service</i> .....	38
Gambar 4. 1 Abensi <i>fingerprint</i> .....	43
Gambar 4. 2 <i>Personal Grooming</i> .....	45
Gambar 4. 3 <i>Set-up table</i> .....	46
Gambar 4. 4 <i>Cutlery</i> di setiap <i>section</i> .....	47
Gambar 4. 5 <i>Welcoming Guest</i> .....	48
Gambar 4. 6 <i>Unfolding napkin</i> .....	50
Gambar 4. 7 <i>Taking order</i> .....	51

Gambar 4. 8 Dokumentasi pada saat <i>serv</i> minuman.....	52
Gambar 4. 9 Dokumentasi pada saat <i>serv</i> makanan.....	52
Gambar 4. 10 Dokumentasi pada saat <i>payment</i> .....	54

# **BAB I PEDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Industri Pariwisata Indonesia memiliki potensi yang sangat baik dan merupakan salah satu sektor penting yang dapat menghasilkan banyak pendapatan bagi banyak negara. Sektor penting ini membantu pertumbuhan ekonomi negara-negara tersebut, yang pada gilirannya dapat menghasilkan kemakmuran mereka sendiri. Karena sangat bergantung pada sektor pariwisatanya, Indonesia tidak dapat dilepaskan darinya. Indonesia berada di antara sepuluh tempat terbaik untuk turis asing. Susanti & Suadnyana, (2023).

Bali adalah salah satu tujuan favorit bagi wisatawan domestik dan mancanegara. Bali adalah salah satu destinasi wisata yang terkenal di kalangan wisatawan domestik dan asing karena keanekaragaman budaya, seni, dan bangunan tradisionalnya. Meningkatnya jumlah wisatawan yang datang ke Bali telah menghasilkan banyak masyarakat yang bekerja di sektor pariwisata. Bali adalah tujuan wisata dengan banyak fasilitas yang membantu pengunjung, seperti hotel, restoran, transportasi, dan pusat oleh-oleh.

Hotel yaitu sarana persinggahan sementara bagi wisatawan termasuk diantaranya memberikan pelayanan kamar, pelayanan makanan dan minuman, hal yang paling penting untuk suatu produk hotel yaitu faktor manusia berupa jasa pelayanannya. Fauzzia & Pradana, (2023). Di setiap hotel tentu saja memiliki fasilitas yang berbeda-beda. Salah satu fasilitas yang dimiliki hotel adalah *restaurant* yang



memberikan pelayanan makanan dan minuman. Menurut Dhian Anggraini & Fera (2022), *restaurant* adalah suatu usaha komersil yang menyediakan jasa pelayanan makanan, minuman, dan beristirahat. Adanya restoran di hotel sangat berpengaruh terhadap tamu yang ingin tinggal dengan nyaman dan menikmati makanan serta minuman yang disediakan tanpa harus keluar dari area hotel. Selain untuk meningkatkan penghasilan, adanya restoran di hotel juga dapat meningkatkan citra hotel yang baik di mata masyarakat.

Banyak jenis hotel di Bali, mulai dari hotel bintang 3 hingga hotel bertaraf internasional. Karena banyaknya hotel di Bali, setiap hotel bekerja keras untuk bersaing dan meningkatkan kualitasnya baik dari produk maupun layanannya. Setiap hotel bertujuan untuk memperoleh keuntungan dengan menjual produk yang dimilikinya, seperti: kamar, produk makanan dan minuman, bar, restoran, gym, spa dan produk lainnya yang mendatangkan keuntungan bagi hotel.

SereS Springs Resort & Spa yaitu hotel bintang lima yang menawarkan pemandangan alam serta sawah untuk melepaskan penat dari rutinitas sehari-hari. SereS Springs Resort & Spa berlokasi di Jalan Jukut Paku, Singakerta, Kecamatan Ubud memiliki 80 kamar terdiri dari 20 *villa*, 60 kamar *building* dan memiliki fasilitas *GYM, Kids Club, Caffè Darsini, Gift Shop, SPA Bale Yoga, Pool Bar Ballroom, Meeting Room dan Bellaria Restaurant, Mulberry Restaurant*. Serta mempunyai beberapa departemen yang menunjang operasional hotel, guna memberi pelayanan yang maksimal. Departemen yang dimaksud tersebut yaitu: *Human Resource Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Beverage & Food Department, Housekeeping Department, Front*

*Office Department, Spa & Recreation Department.* Guna mengoptimalkan operasional hotel, seluruh departemen saling terhubung satu sama lain. Salah satu departemen yang memegang peranan penting dalam perusahaan adalah departemen *Food & Beverage Service.*

*Food & Beverage Service Departement* yang ada di SereS Springs Resort & Spa dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* merupakan departemen yang khusus menangani pengolahan makanan di hotel. Departemen selanjutnya adalah *Food and Beverage Service* merupakan departemen katering yang menyajikan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu sejak mereka tiba hingga meninggalkan restoran.

SereS Springs Resort & Spa memiliki satu *restaurant* yaitu *Mulberry Restaurant*, terletak samping pemandangan tebing dengan aliran sungai, pemandangan sawah dan pemandangan yang paling menonjol yaitu pemandangan gunung batur yang terlihat dari *mulberry restaurant* *Mulberry Restaurant* menggunakan pelayanan *A`la Carte Menu* untuk *lunch, dinner* dan *room service* sedangkan *breakfast* menggunakan *Semi Buffet*. *A`la carte* merupakan salah satu sistem pelayanan makan dan minum dimana menu yang disajikan kepada tamu adalah menu yang dipesan oleh tamu dengan melihat daftar *menu* saat *waiter* melakukan proses *taking order*. Penerapan *Standard Operating Procedure* yang sesuai itu sangat dibutuhkan untuk melancarkan pelayanan kepada tamu agar lebih efektif.

*Mulberry Restaurant* menawarkan tiga jenis pelayanan *menu A`la Carte* terdiri dari *Indonesian Cuisine, Western Food, Italian Cuisine* dengan

menggunakan konsep *chinese style* yang menghadap ke sawah. Setiap pagi, para tamu dapat menikmati pemandangan gunung batur dan tebing-tebing yang dibawahnya mengalir sungai. Pemilik SereS Sprins Resort & Spa berasal dari *china* dan semua fasilitas hotel berkonsep *chinese style*, *set-up table* yang digunakan cukup lengkap terutama *set up table* untuk *dinner* dan pelayanan sangat berbeda dari segi menyajikan makanan dari sebelah kiri dan menyajikan minuman dari kanan tamu, Mulberry Restaurant beroperasi setiap hari dari jam 07:00 dan sampai jam 22:00 wita untuk *last order*; Mulberry Restaurant juga beroperasi 24 jam untuk *room service*, jenis-jenis tamu yang berkunjung di Mulberry Restaurant yaitu, dari tamu Negara seperti tamu yang mempunyai tugas khusus, tamu berkeluarga, tamu dari *social media*, tamu yang bulan madu dan tamu berusia tua (kakek atau nenek).

*Menu dinner* adalah susunan *menu* yang dihidangkan pada malam hari. Pada dasarnya sama dengan hidangan siang hari, yaitu terdapat *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert*, namun perbedaannya pada malam hari susunan *menu* lebih ringan. *Menu appetizer* yang ada di Mulberry Restaurant yang paling diminati yaitu *Rustic Mexican Nachos*, *Tangy Jamaican Chicken Wings*, *Fritto Calamari*, *Fish and Chips Dory Serta Tofu Steak*, dan untuk *menu main course* yang paling diminati oleh tamu yaitu, Nusantara *Fried Rice*, *Satay Tipat*, *Korean Beef Bulgogi*, *Fillet Mignon*, *Cured Salmon*, *Monte Barramundi*, *Lumpia Goreng*, *California Roll Sushi*, *Cheese Toasties* dan *Gado-Gado Roll*, dan *menu dessert* yang paling diminati oleh tamu yaitu Es Campur Nusantara, Pisang Bakar, *Cheese Cake*, *Lekker*, *Baklawa* dan *Sorbet Im Boost*.

Minuman yang tersedia di Mulberry Restaurant terdapat *soft drink* yaitu mineral *Water, Coke Zero, Diet Coke, Sprite Chilled Juice, Freshly Blended Fruit Juice* dan menyediakan minuman *Fruit Mocktail* yaitu Serses Pavilion, Set *Strawberry, Seres Lemonade* dan *virgin mojito*, Mulberry Restaurant menyediakan *Coffee* yaitu *Americano, Espresso, Macchiato, Coffee Latte, Iced Black Coffee, Iced Cappuccino* dan *Iced Hazelnut Coffee* serta menjual *beer* yaitu *Bintang, Prost, Radler* dan *Heineken*, Mulberry Restaurant menyediakan *local cocktail* yaitu *Blue Hill's, Seres Field Pavillion Breeze* dan *Colada Bell'aria* dan juga menjual *Classic Cocktail* yaitu *Long Island, Martini, Margarita, Pinacolada*, Mulberry Restaurant menyediakan beberapa *wine* terdiri dari *white wine* yaitu *Angelo Pinot Grigio Italy, Two Island Sauvignon Blanc* dan *Two Island Chardonnay. Red Wine* yaitu *Castello Banfi, Brunello Di Montalcino Dan Two Island, Shiraz*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan *A`La Carte Menu Dinner* Pada Mulberry Restaurant di SereS Spring Resort & Spa”.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan *A`la Carte Menu Dinner* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & Spa?.
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *A`la Carte Menu Dinner* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & Spa?.

## C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

### 1. Tujuan

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *A`la Carte* menu *dinner* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & Spa.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *A`la Carte Menu Dinner* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & Spa.

### 2. Manfaat

Manfaat yang bisa di dapatkan penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dalam program D-III Perhotelan.
  - 2) Mampu membentuk sikap mental ilmiah.
  - 3) Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang penulisan Tugas Akhir.
- b. Bagi Kampus Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Sebagai bahan acuan bagi Politeknik Negeri Bali untuk mengetahui situasi nyata di industri sehingga nantinya dapat menyesuaikan materi serta praktik yang diberikan kepada mahasiswa/i sesuai dengan perkembangan yang terjadi di industri.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pendukung dari pihak manajemen SereS Springs Resort & Spa dalam meningkatkan operasional pelayanan pada restoran terutama pada *A`la Carte menu*.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Penyusunan tugas akhir ini dilakukan dengan beberapa metode dari pengumpulan, analisis hingga penyajian hasil, berikut metode yang digunakan:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan juga berpartisipasi dalam melakukan pelayanan secara langsung mengenai Pelayanan *A`la Carte Menu Dinner* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & Spa.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data melalui proses interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi atau responden (yang diwawancarai) melalui komunikasi langsung, yaitu dengan menyampaikan daftar pertanyaan yang sesuai dengan topik permasalahan. Wawancara dilakukan dengan *supervisor restaurant*

c. Metode Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau permasalahan yang sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, jurnal dan referensi lainnya.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menggunakan metode dan teknik deskriptif kualitatif. Hasil analisis disajikan secara formal dan informal. Metode dan teknik formal dalam menyajikan hasil analisis adalah metode atau teknik yang menggunakan kata-kata yang jelas dalam bahasa resmi. Informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kalimat yang menguraikan tabel dan hasil analisis data.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas, maka pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran. Adapun simpulan dari Pelayanan *A'la Carte Menu Dinner* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & SPA, yakni:

1. Pelayanan *dinner* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & SPA dapat dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu:

- a. Tahap Persiapan

*Waiter/s* hendaknya memerhatikan *personal grooming* dari rambut sampai kaki, persiapan alat kerja seperti *cutlery, tray, napkin*, dan persiapan semua *set-up table* untuk *dinner*.

- b. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan oleh *waiter/s* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & SPA dalam memberikan pelayanan *dinner* kepada tamu, adapun langkah-langkah (*sequence of service*) yang dilakukan oleh *waiter/s* pada saat operasional *dinner* berlangsung, dari tahap *welcoming the guest*, tahap *asking about registration*, tahap *may I know*, tahap *how many people will have dinner at the restaurant*, tahap *asking for the table inside or outside*, tahap *escorting the guest*, tahap *unfolding napkin*, tahap *serving menu and explain menu recommendation*, tahap *taking order and repeat order*, tahap *welcoming*



*bread*, tahap *servicing beverage*, tahap *check it for food*, tahap *clearing up*, tahap *crumbing down*, tahap *billing*, tahap *asking for the payment*, tahap *thanking to the guest*, tahap *resetting the table*.

c. Tahap Penutup

Penutupan *dinner* dilakukan setelah *hostess* menginformasikan *last order* kepada tamu pukul 22:00 WITA dan semua tamu selesai memesan makanan dan minuman. Adapun kegiatan yang harus dilakukan saat penutupan *dinner* yaitu:

- 1) Melakukan *clear up* semua *cutleries* dan *plate* kotor yang masih ada di meja tamu dan mengelap meja tamu dengan *napkin* dan disinfektan.
- 2) Melakukan *set up table* atau melengkapi *cutleries* untuk persiapan *breakfast* besok pagi.
- 3) *Refill* tempat garam dan lada, dan persediaan gula.
- 4) Melakukan *polishing cutleries, plate, bawl, soucer, and cup*.
- 5) Setelah menaruh kembali alat-alat yang telah selesai digunakan *waiter/s* mengumpulkan *napkin* kotor dan langsung menaruh di tempat *section laundry*.
- 6) Mengumpulkan botol, sampah, galon kosong dan dibawa ke tempat yang sudah disediakan di samping *basement*.

d. Kendala yang Dihadapi serta Solusinya

1) Pesanan Khusus

Pelanggan memiliki permintaan khusus seperti tamu sedang menjalankan program diet, tamu memiliki alergi atau preferensi makanan yang dapat menyulitkan *waiter/s* dalam memastikan pesanan yang tepat.

2) Kurangnya Koordinasi Tim

Pada saat *restaurant* ramai dengan pengunjung, kondisi ini dapat mengakibatkan kurangnya koordinasi tim, karena suasana *restaurant* yang ramai membuat *waiter/s* berpacu dengan waktu untuk dapat menyajikan makanan dan minuman tepat waktu.

Solusi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut ialah:

1) Sistem Pesanan yang Efisien

Menggunakan sistem pesanan yang efisien dan terorganisir untuk memastikan pesanan dicatat dengan benar dan disampaikan ke staf *kitchen*.

2) Koordinasi Tim yang Baik

Mendorong komunikasi yang baik antara pelayan, koki, dan staf lainnya untuk memastikan koordinasi yang lancar dalam penyajian makanan.

## A. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan guna meningkatkan pelayanan *dinner* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & SPA, yaitu:

1. Meningkatkan Kemampuan *waiter/s* terhadap Pelayanan *Ala Carte Menu*:  
Meningkatkan kemampuan pelayanan *Ala Carte* menu dengan memberikan pelatihan yang lebih baik kepada staf Mulberry Restaurant, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu.
2. Pelayanan Cepat dan Efisien pada saat melakukan taking order supaya tidak terjadi complaint dari tamu karena kesalahan pada saat mencatat pesanan dari tamu, *waiter/s* harus memastikan waktu tunggu dalam penyajian makanan dan minuman kepada tamu dengan cepat dan harus efisien dalam melayani tamu.
3. Mempertahankan dan meningkatkan *team work* pada Mulberry Restaurant di SereS Springs Resort & SPA, sebab pada saat pelayanan *dinner* membutuhkan kemampuan komunikasi dalam bekerjasama dengan menggunakan alat bantu HT untuk efisiensi waktu, tenaga dan juga untuk meminimalisir terjadinya miss komunikasi atau keluhan dari tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aris, I. W. (2023). *Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud Restaurant Service Professional Performance at the Plataran Ubud Hotel*.
- Atmodjo, M. W. & S. F. (2016). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dhian Anggraini, & Fera. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Menaikkan Kunjungan Tamu Di Hotel Eastparc Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(November).
- Dr. Diane Tangian. (2020). *Modul Food Service 1*.  
[https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul Food Service 1 Pelayanan di Restoran.pdf](https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul%20Food%20Service%201%20Pelayanan%20di%20Restoran.pdf)
- Dwi, A ., & Rashid, H. (2023). *Peranan Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Di Hotel Royal N ' Lounge Jember*. 1–34.
- Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). Prosedur Pelayanan Banquet Waiter Dalam Menangani Tamu Event Di Hotel Aston Pasteur Bandung. *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*, 1(2), 2–7. <https://doi.org/10.59820/telpar.v1i2.86>
- Febriani, Y., Baharta, E., & ... (2022). Standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran di the stones legian bali-a marriot autograph collection hotel. *EProceedings ...*, 8(4), 305–310.  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/18321/17900>
- Lafifa, A., & Sandy, S. R. O. (2023). Optimalisasi Peran Waiter & Waitress dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8.  
<https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1892>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37.  
<https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Deepblish Publisher. Yogyakarta.
- Ricard, K. (2014). *Manajemen Perhotelan*. PT. Gramedia Widiasarana Indosia.

- Simarmata, H. M. P. (2017). *Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan No Tahun Jumlah Tamu Menginap*. 43–51.
- Sukanto, P. (2019). *Bab II Landasan Teori. Journal of Chemical Information and Modeling*. 53.
- Suliyastono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Susanti, L. E., & Suadnyana, I. W. (2023). Intensitas Terpaan Informasi Regulasi Pemerintah Tentang Perubahan Durasi Karantina Di Indonesia Pada Media Elektronik Terhadap Minat Berwisata Kaum Millenial Ke Luar Negeri. *Jurnal Kepariwisata*, 22(1), 14–22.  
<https://doi.org/10.52352/jpar.v22i1.848>
- Wahyuningsih, T & Pratiwi, T. Y. (2021). *Variasi Menu Ala Carte Dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Nava Hotel Tawangmangu*. 1–12.