

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A`LA CARTE DINNER OLEH
PRAMUSAJI PADA KOKOKAN RESTAURANT DI
KAPPA SENSES UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Prita Dewi

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A`LA CARTE DINNER OLEH
PRAMUSAJI PADA KOKOKAN RESTAURANT DI
KAPPA SENSES UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Prita Dewi
NIM. 2115823242**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A`LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA KOKOKAN RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Prita Dewi
NIM. 2115823242**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN A`LA CARTE DINNER OLEH
PRAMUSAJI PADA KOKOKAN RESTAURANT DI
KAPPA SENSES UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D-III Perhotelan, Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Selasa 16 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM
NIP. 196208071990031001

Pembimbing II,



Made Nova Buanaputra, SST. Par.,M.Par,
NIK. G-003

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A`LA CARTE DINNER OLEH
PRAMUSAJI PADA KOKOKAN RESTAURANT DI
KAPPA SENSES UBUD**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada, Selasa 16 Juli 2024

Pembimbing I,



**Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM
NIP. 196208071990031001**

Pembimbing II,



**Made Nova Buanaputra, SST. Par., M.Par,
NIK. G-003**




**Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali**



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN A`LA CARTE DINNER OLEH
PRAMUSAJI PADA KOKOKAN RESTAURANT DI
KAPPA SENSES UBUD

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program
Studi D-III Perhotelan, Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada,
Selasa 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM NIP. 196208071990031001	
Anggota	Ni Putu Erna Surim Virnayanthi, SE., M.Pd NIP.	
Anggota	Putu Widya Darmayanti, S.Par,M.Par NIP.	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Putu Prita Dewi
NIM : 2115823242
Program Studi : D-III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PELAYANAN A`LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA KOKOKAN RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD

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

Demikian Pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Prita Dewi
NIM : 2115823242
PS : D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya tugas akhir dengan judul “Pelayanan *A`la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, 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 melalui 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 kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd.,M.Pd. selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

6. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini.
7. Made Nova Buanaputra, SST.Par.,M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini.
8. Nurafny, selaku *Human Resource Manager* Kappa Senses Ubud yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh *staff* Kappa Senses Ubud yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. I Made Marjawan dan Ni Luh Sukrami, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan 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 perbaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas ahir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan	4
E. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
B. <i>Food and Beverage Service</i>	10
C. Pelayanan	11
D. Menu.....	14
E. <i>Restaurant</i>	16
F. Pramusaji.....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Kappa Senses Ubud	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Kappa Senses Ubud.....	21
C. Struktur Organisasi Departemen <i>Food and Beverage Service</i>	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Pelayanan <i>A'la Carte Dinner</i> oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud.....	38
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	52

BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan.....	55
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar.....	21
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Kappa Senses Ubud.....	20
Gambar 3. 2 <i>Jungle Suite Villa</i>	23
Gambar 3. 3 <i>Deluxe Suite with Private Jacuzzi</i>	24
Gambar 3. 4 <i>Deluxe Pool Villa</i>	24
Gambar 3. 5 <i>One Bedroom Pool Villa</i>	25
Gambar 3. 6 <i>Bedroom Pool Villa with Rice Paddy Field View</i>	25
Gambar 3. 7 <i>Two Bedroom Pool Villa</i>	26
Gambar 3. 8 <i>Kelapa Pool Side Bar & Restaurant</i>	26
Gambar 3. 9 <i>Kokokan - Semi Gastronomy Restaurant</i>	27
Gambar 3. 10 <i>Kepuh Restaurant</i>	27
Gambar 3. 11 <i>Lianas Bar</i>	28
Gambar 3. 12 <i>Bale Gourmet</i>	28
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi Kappa Senses Ubud.....	32
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi <i>F&B Service</i>	33
Gambar 4. 1 Melipat Napkin.....	40
Gambar 4. 2 <i>Polishing Wine Glass</i>	40
Gambar 4. 3 <i>Set-up Table</i>	41
Gambar 4. 4 Menu <i>Dinner</i>	41
Gambar 4. 5 <i>Handle Reservation by Phone</i>	41
Gambar 4. 6 <i>Captain Order</i>	45
Gambar 4. 7 <i>Pouring Water</i>	46
Gambar 4. 8 <i>Clear-up</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kokokan Restaurant

Lampiran 2 *Welcoming the Guest*

Lampiran 3 *Filling the Order Into System*

Lampiran 4 *Pouring Wine to the Guest*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kappa Senses Ubud adalah salah satu hotel bintang lima yang ada di kawasan Ubud, Bali. Mulai dibangun pada tahun 2019 dan mulai beroperasi pada tahun 2022, hotel ini merupakan properti pertama yang dimiliki oleh NG Travel. *Resort* ini lokasinya cukup strategis yaitu 10 menit berkendara dari kota Ubud. Kappa Senses Ubud memiliki beberapa departemen diantaranya : *Human Resource Department, Sales and Marketing Department, Finance Department, Food and Beverage Department (food and beverage product, food and beverage service), Housekeeping Department, Front Office Department, Spa and Recreation Department, Security Department, Engineering Department.*

Setiap departemen saling berkaitan satu dengan lainnya, guna memaksimalkan operasional hotel. Salah satu departemen yang berperan penting adalah *Food and Beverage Service Department. Food and Beverage Service Department* secara umum, berfungsi sebagai tempat penyedia pelayanan makanan dan minuman, serta melayani kebutuhan lain yang diminta oleh tamu, yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Pelayanannya dikelola secara komersial serta profesional. *Food and Beverage Service Department* pada Kappa Senses Ubud, memiliki *restaurant and bar* dengan konsep *indoor* dan *outdoor. Restaurant and Bar* yang ada di Kappa Senses Ubud diantaranya : Kokokan Restaurant, Kelapa Restaurant, Kepuh

Restaurant, Bale Gourmet Lounge, Lianas Bar Cabana by The Jungle River Pool. Setiap *outlet restaurant and bar*, memiliki menu dan cara penyajian yang berbeda.

Kokokan Restaurant merupakan *outlet* utama yang memiliki pemandangan menghadap ke sawah. Kokokan Restaurant berbeda dengan *restaurant* pada umumnya karena memiliki konsep *semi fine dining restaurant* yang dimana pelayanannya lebih terkesan formal dan mewah. Kokokan Restaurant ini melayani menu *A'la Carte* untuk *dinner*, yang menu *dinner*-nya bervariasi. Mulai dari *appetizer*, pilihan menunya adalah : *the gambas, the carpaccio, the baby potato, the frog, the foie gras, the lobster, the oyster*. Kemudian *main course*, pilihan menunya adalah : *the mushrooms, the gindara, the lamb, the babi guling, the salmon, the pigeon, the duck*. Lalu *dessert*, pilihan menunya adalah : *the pudding, the panna cotta, the yuzu, the chocolate, espresso cheese and caramel*. Pelayanan *Dinner* di Kokokan Restaurant ini bisa dibilang sangat efisien tetapi juga dapat kesan formal dan mewah. Para tamu yang berkunjung juga dapat menyesuaikan dengan menu makanan kesukaannya pada menu *A'la Carte Dinner* yang tersedia.

Penulis memilih judul Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud, berdasarkan referensi tugas akhir yang telah dibuat oleh kakak kelas terlebih dahulu yaitu : Penanganan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa (Rika, 2023) dan Pelayanan *Dinner A'la Carte Menu* oleh Waiter/s pada Sundara Restaurant di Four Seasons Bali Resort at Jimbaran Bay (Dewi,

2023). Judul yang penulis ambil adalah berdasarkan kedua judul tersebut dan permasalahan yang penulis alami selama melakukan praktek kerja lapangan pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud.

Permasalahan yang sering ditemukan saat melakukan Pelayanan *A'la Carte Dinner* di Kokokan Restaurant yaitu lambatnya pelayanan pada saat kunjungan ramai. Hal tersebut disebabkan oleh, keterlambatan dalam menyajikan makanan kepada tamu. Berdasarkan masalah tersebut tamu sering *complaint*, sehingga tidak dapat memuaskan tamu. Harapan dari penyusunan tugas akhir ini untuk memberikan gambaran khususnya kepada pramusaji dalam hal Pelayanan *A'la Carte Dinner*. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud.

B. Rumusan Masalah

Dalam penulisan ilmiah rumusan masalah menjadi komponen yang sangat penting karena dengan adanya rumusan masalah maka arah penulisan dari karya ilmiah akan lebih jelas. Berdasarkan latar belakang di atas penulis membuat beberapa rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu :

1. Untuk mengetahui Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam Pelayanan *A'la Carte Dinner* pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud dan cara mengatasinya.

D. Manfaat Penulisan

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi D-III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - b. Diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
 - c. Mengetahui secara detail tentang Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud.

2. Bagi Kappa Senses Ubud
 - a. Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel Kappa Senses Ubud khususnya untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada masa yang akan datang serta meningkatkan kualitas Pelayanan *A`la Carte Dinner* pada Kokokan Restaurant terhadap tamu.
 - b. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Pelayanan *A`la Carte Dinner* pada Kokokan Restaurant.
3. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai Pelayanan *A`la Carte Dinner* oleh Pramusaji.
 - b. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir.
 - c. Sebagai referensi bagi mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir mengenai Pelayanan *A`la Carte Dinner* oleh Pramusaji.

E. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Observasi menurut (Auliya et al., 2020) adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap objek

peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada bagian ini, penulis melakukan observasi dengan mengamati dan mempelajari secara langsung di lapangan. Hal yang diamati berkaitan dengan proses Pelayanan *A`la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud.

b. Metode Wawancara

Wawancara menurut Nasution (1992:72) dalam (Rukajat, 2018), pada dasarnya dilakukan dengan dua bentuk yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur. Teknik berstruktur dilakukan melalui pernyataan-pernyataan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Sementara wawancara tak berstruktur timbul apabila jawaban berkembang diluar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak lepas dari permasalahan penelitian. Jenis wawancara yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah wawancara tak berstruktur yaitu dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan *Restaurant Supervisor* dan *Waiter/s* terkait dengan Pelayanan *A`la Carte Dinner*. Tanya jawab ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih akurat untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan menurut Sugiyono (2016:291) dalam (Ansori et al., 2019), berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang

berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian. Hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur ilmiah.

2. Metode dan Penyajian Hasil

Pada penelitian ini, penulis memilih metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan suatu metode yang menjelaskan serta memberikan informasi mengenai suatu fenomena atau kejadian yang terjadi. Analisis data yang digunakan pada metode kualitatif yaitu data yang dianalisis secara deskriptif (naratif), yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi ataupun pengamatan langsung.

Data-data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai Pelayanan *A`la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud. Hasil analisis data akan berupa hasil dari kegiatan observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk uraian atau deskripsi.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud maka dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Kokokan Restaurant Di Kappa Senses Ubud

Pada Pelayanan *A'la Carte Dinner* memiliki tiga tahapan yang harus dilaksanakan. Adapun tahapan-tahapan yang dimaksud, sebagai berikut :

a. Tahap Persiapan

- 1) Tahap persiapan diri, pada tahapan ini hal yang paling penting harus dilakukan adalah standar etika berpenampilan sebelum bekerja.
- 2) Persiapan operasional kerja yaitu melakukan segala keperluan yang diperlukan untuk memperlancar operasional pelayanan *dinner*.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh seorang pramusaji pada Kokokan Restaurant adalah mulai dari menyambut tamu, menyajikan makanan dan minuman, pembayaran, hingga tamu meninggalkan restoran serta memberikan ucapan terimakasih kepada tamu.

c. Tahap Akhir

Pada tahapan ini yang harus dilakukan oleh seorang pramusaji adalah merapikan meja, kursi, melakukan *clear-up*, hingga *polishing* dan memastikan keadaan restoran kembali bersih dan rapi.

2. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya

Dalam memberikan pelayanan terdapat beberapa kendala-kendala yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam memberikan Pelayanan *A'la Carte Dinner*. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji tersebut diantaranya :

- a. Kurangnya jumlah *Bread and Butter Plate (B&B Plate)*, karena pihak *steward* yang lambat mencuci

Kurangnya *B&B Plate* ini menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada tamu. Cara mengatasi kurangnya jumlah *B&B Plate* adalah dengan langsung mencuci *B&B Plate* tersebut karena biasanya *steward* akan menunggu *B&B Plate* sampai terkumpul banyak baru dicuci.

- b. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) ketika *high season*

Kurangnya jumlah pramusaji yang ada di restoran sehingga pesanan tamu sering terlambat dibawakan ke meja tamu. Cara mengatasinya adalah dengan menambah tenaga kerja di restoran baik *daily worker, trainee*, agar tidak menimbulkan *complaint* dari tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan pada Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud, khususnya dalam memberikan pelayanan dengan *a'la carte dinner*, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yaitu :

1. Untuk Hotel

Pada saat operasional pelayanan *dinner* seorang pramusaji mengalami kewalahan dalam menyajikan makanan dan minuman karena kurangnya jumlah pramusaji di restoran, sebaiknya agar menambah tenaga kerja baik itu *daily worker* ataupun *trainee* untuk dapat memperlancar operasional dan meminimalisir terjadinya *guest complaint* akibat keterlambatan penyajian makanan dan minuman.

2. Untuk Kampus

Penulis berharap agar lebih banyak memberikan kesempatan bagi mahasiswanya untuk melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan dan memberikan pengetahuan materi tentang alat teknologi seperti *EDC machine* sehingga mahasiswa mengetahui dan bisa mengoperasikan alat-alat yang biasa ada di hotel tidak hanya mengetahui teori saja namun agar dapat lebih banyak praktik secara langsung untuk menambah wawasan di dunia industri pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, Y. Z., Budiman, I. A., & Nahdi, D. S. (2019). Islam Dan Pendidikan Multikultural. *Jurnal Cakrawala Pendas*, 5(2).
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., Istiqomah, R. R., & Abadi, H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, S., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Dewi, P. Y. H. S., Putra, I., & Sudarmini, N. M. (2023). *Pelayanan Dinner Ala Carte Menu oleh Waiter/s di Sundara Restaurant pada Four Seasons Bali Resort at Jimbaran Bay*.
- I Gusti Bagus Rai Utama, S. E. M. A. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Irawan, M. R. N. (2019). Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Hotel Elresas Lamongan. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(3), 1069–1084.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional. Surabaya: Paramita*.
- Pratiwi, N., Legowo, J. T., & Anandita, A. (2023). PENERAPAN STANDARD HYGIENE SANITASI DAN KESELAMATAN KERJA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT SHERATON TAOYUAN HOTEL TAIWAN. *Mabha Jurnal*, 4(2), 112–119.
- Rika, N. K., & Sutarma, I. (2023). *Penanganan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa*.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish.

- Semara, I. M. T. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Hotel*. Deepublish.
- Suryawan, P. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (sop) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmental sustainability oleh pramusaji di finns beach club: Implementation of standard operating procedures (sop) based on cleanliness, health, safety & environmental sustainability protocols by waiters at finns beach club. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(2), 361–376.
- Tumpuan, A. (2021). Penerapan sistem menu engineering dalam upaya peningkatan kualitas menu di restoran bintang inti executive village clubhouse. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 60–73.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
- Yunahar, R. A., & Handayani, S. D. (2016). Kepuasan Pelanggan pada Westlake Resto: Menggunakan Model Transaksi Spesifik. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 31–48.