

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *DINNER ALA CARTE MENU* OLEH *WAITER*
PADA *KELAPA RESTAURANT* DI *KAPPA SENSES UBUD***



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Estina Juni Ari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *DINNER ALA CARTE MENU* OLEH *WAITER* PADA KELAPA RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Estina Juni Ari
2115823309**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *DINNER ALA CARTE MENU* OLEH *WAITER* PADA KELAPA RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Estina Juni Ari
2115823309**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *DINNER ALA CARTE MENU* OLEH *WAITER*
PADA KELAPA RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD**

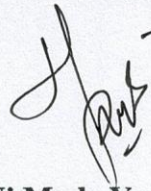
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par
NIP. 196310261989102001

Pembimbing II,



Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom
NIP. 198601062023212043

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *DINNER ALA CARTE MENU* OLEH *WAITER* PADA KELAPA RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I,



Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par
NIP. 196310261989102001

Pembimbing II,



Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom
NIP. 198601062023212043

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali


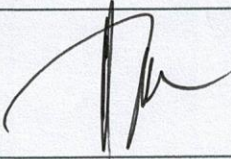
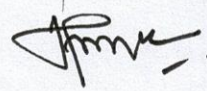


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

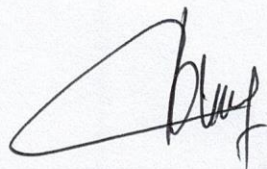
PELAYANAN *DINNER ALA CARTE MENU* OLEH *WAITER* PADA KELAPA RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD

Tugas Akhir ini sudah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Sabtu, 20 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par NIP. 196310261989102001	
Anggota	Sang Nyoman Oka Tridharma Sedana, S.Pd., M.Hum. NIP.	
Anggota	Anak Agung Istri Hendriani, M.Pd. NIP. 19900424202312027	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Estina Juni Ari

Nim : 2115823309

Program studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul:

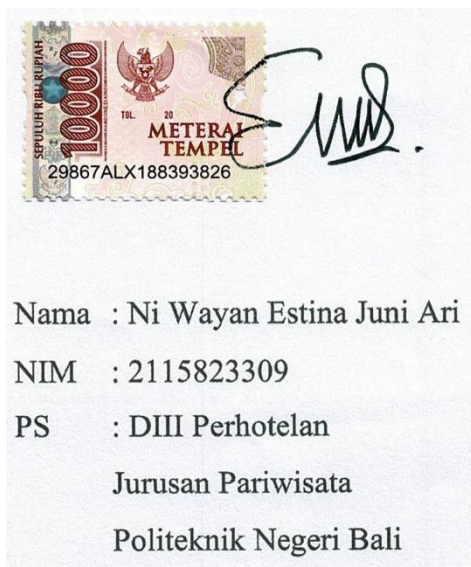
PELAYANAN *DINNER ALA CARTE MENU* OLEH *WAITER* PADA KELAPA RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD

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 sebagai mesestinya.

Gianyar, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



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 ini dengan judul “PELAYANAN *DINNER ALA CARTE MENU* OLEH *WAITER* PADA KELAPA RESTAURANT DI KAPPA SENSES UBUD” dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini di buat dengan maksud untuk menguraikan penanganan tamu *dinner ala carte* oleh *waiter* pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan tugas akhir ini banyak diperoleh hambatan atau kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih 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., 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, M.Par, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Luh Eka Armoni,SE, M.Par, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ni Made Yeni Dwi Rahayu, M.Kom, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan serta motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Nurafny, selaku *Human Resource Manager* yang sudah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Kappa Senses Ubud, untuk mendukung tugas akhir ini.
8. Bapak Rai Wibawa, selaku *Director of food and beverage* yang sudah memberikan ijin untuk melakukan observasi dan memperoleh informasi di Kappa Senses Ubud, untuk mendukung penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh para senior di departemen *food and beverage service* yang selama ini telah banyak membantu serta memberikan bimbingan dan informasi untuk menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Ketut Galung Astika dan ibu Ni Made Armini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman – Teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan 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.

Gianyar, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan.....	6
E. Sistematika penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
B. <i>Food and Beverage Service</i>	11
C. <i>Restaurant</i>	11
D. Menu	13
E. Pelayanan	14
F. <i>Dinner</i>	17
G. <i>Waiter</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	21

C. Struktur Organisasi Hotel.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Penyajian Hasil Observasi	35
B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusinya.....	46
BAB V PENUTUP.....	48
A. Simpulan	48
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe kamar	21
Tabel 3. 2 Restaurant dan Bar	22
Tabel 3. 3 Facilities room	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Kappa Senses Ubud	19
Gambar 3. 2 Kokokan Restaurant	25
Gambar 3. 3 Kelapa Restaurant	26
Gambar 3. 4 Kepuh Restaurant	26
Gambar 3. 5 Lianas Bar Cabana by Jungle River Pool.....	27
Gambar 3. 6 Bale Gourmet Lounge	27
Gambar 3. 7 Struktur Organisasi Kappa Senses Ubud	29
Gambar 3. 8 Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	30
Gambar 4. 1 Grooming Kappa Senses Ubud	36
Gambar 4. 2 Mempersiapkan Area Kerja	37
Gambar 4. 3 Set Up Table.....	39
Gambar 4. 4 Menu Kelapa Restaurant	41
Gambar 4. 5 Coco Berry	42
Gambar 4. 6 Buffalo Burger	43

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kappa Senses Ubud merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan Taman Sari, Banjar Tanggayuda, Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Mulai dibangun pada tahun 2019 dan mulai beroperasi pada tahun 2022, Kappa Senses Ubud merupakan properti pertama yang dimiliki oleh NG Travel. Kappa Senses Ubud berjarak kurang lebih 10 menit dari pusat Ubud dan berjarak sekitar 90 menit dari Bandara I Gusti Ngurah Rai. Kappa Senses Ubud dibangun di atas tanah seluas 2 hektar dengan jumlah villa sebanyak tujuh puluh enam unit, lima *outlet restaurant*, Om Tara Spa by Clarins, Permaculture seluas 2000 m² dan 24m *Retret Pool*. Kappa Senses Ubud memiliki beberapa departemen yang menunjang berjalannya operasional hotel guna memberi pelayanan yang terbaik. *Departement* tersebut yaitu: *Human Resource Department, Sales and Marketing Department, Finance Department, food and beverage Department, Housekeeping Department, Front Office Department, Spa and Recreation Department, Loss Prevention (Security) Department, Engineering Department.*

Setiap departemen saling berkaitan, guna memaksimalkan operasional hotel. Salah satunya *departement* yang berperan

penting dalam menunjang operasional, adalah *Food and Beverage Service Department*. Karena *Food and Beverage Service Department* berfungsi sebagai tempat yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman. Serta melayani kebutuhan lainnya yang diminta oleh tamu, yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Pelayanannya dikelola secara komersial serta *profesional*. *Food and Beverage Service Department* di Kappa Senses Ubud, memiliki 5 *Restaurant*. Diantaranya, Kokokan Restaurant, Kelapa Restaurant, Kepuh Restaurat, Bale Gourmet Lounge dan Lianas, Bar cabana by the Jungle River Pool. Setiap *Outlet Food and Beverage Service Department* pada *restaurant* tersebut, memiliki menu, pelayanan dan cara penyajian yang berbeda.

Kelapa Restaurant merupakan *restaurant* yang berada di tepi kolam renang utama yang menyediakan *menu ala carte* yang di buka untuk *lunch* dan *dinner*, di Kelapa Restaurant menggunakan sistem makan menggunakan *meal voucher* yaitu harga kamar termasuk dengan *voucher* makanan. Satu *meal voucher* sudah include untuk 2 orang, tamu yang datang ke *restaurant* menggunakan *meal voucher* akan mendapatkan 2 *course* makanan yaitu tamu bisa memilih menu satu *apootizer* dan satu *main course* ataupun satu *main course* dan satu *dessert*. Pilihan menunya seperti; *burger*, *pizza*, *sandwich*, pasta dan soup. Kelapa Restaurant memiliki kapasitas tempat duduk sebanyak 76, dengan 36 di dalam ruangan dan 28 di luar ruangan, dan 12 di Bar. Tamu yang datang ke Kelapa Restaurant akan disambut dengan sangat ramah oleh para *waiter* yang ada di *restaurant* tersebut. Pelayanan *dinner ala carte menu* bisa dibilang sangat efisien, cepat, dan tepat untuk sebuah *restaurant* yang menggunakan menu ala carte. Para tamu yang datang ke *restaurant*

dapat menyesuaikan dengan *menu* makanan sesuai dengan kesukaannya pada *menu ala carte* yang sudah tersedia. Pelayanan *ala carte dinner* itu sendiri, terbilang sangat *simple* dan tidak terlalu formal. Pelayanan *dinner ala carte menu* yang dimulai dari *welcoming the guest, escorting the guest to table, seating the guest, presenting the menu, taking order, serving beverage, food* dan hingga proses *presenting guest bill*.

Penulis memilih judul Pelayanan *dinner ala carte menu* oleh *waiter* pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud, berdasarkan referensi tugas akhir yang telah dibuat oleh kakak kelas terlebih dahulu yaitu: (Pariwisata & Bali, 2023, n. Indah Ari Mahadewi) Pelayanan Dinner Teppanyaki Experience oleh Pramusaji pada Mayasari Restaurant di Maya Ubud Resort & Spa, dimana pelayanan dinner teppanyaki experience menggunakan sistem pelayanan *English Service* dan (Akhir, n.d., n. Sandi Dewi) Pelayanan Dinner Ala Carte Menu oleh *waiter/s* Pada Sundara Restaurant di Four Seasons Bali Resort at Jimbaran, yang memiliki konsep *beach front restaurant* yang menawarkan perpaduan yang sempurna antara *five-star flair* dengan *beach club*. Judul yang penulis ambil berdasarkan kedua artiker tersebut dan permasalahan yang penulis alami selama melakukan pengamatan pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud. Hal ini sangatlah menarik perhatian penulis untuk dijadikan tugas akhir.

Permasalahan yang sering ditemukan saat pelayanan *dinner ala carte menu* di Kelapa Restaurant yaitu lambatnya pelayanan pada saat kunjungan ramai, biasanya kunjungan ramai di mulai dari bulan Juni sampai pertengahan September dan di akhir tahun. Hal tersebut disebabkan oleh tamu yang datang ke restaurant

kebanyakan menggunakan *meal voucher* yang sudah *include* dengan kamar, oleh karena itu membuat kelambatan dalam menyajikan makanan ke tamu. Berdasarkan permasalahan tersebut membuat tamu complain, sehingga tidak dapat memuaskan tamu. Harapan dari penyusunan tugas akhir ini untuk memberikan gambaran khususnya kepada *waiter* dalam hal pelayanan *dinner ala carte* menu. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Pelayanan *dinner ala carte menu* oleh *waiter* pada Kelapa 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 dari penulisan karya ilmiah akan lebih jelas. Berdasarkan latar belakang di atas penulis membuat beberapa rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *dinner ala carte* menu oleh *waiter* pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *dinner ala carte* menu oleh *waiter* pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *Dinner Ala Carte Menu* oleh *Waiter* Pada Kelapa Restaurant Di Kappa Senses Ubud adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Dalam penulisan karya ilmiah tujuan penulisan tugas akhir menjadi komponen yang sangat penting. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Menjelaskan pelayanan *dinner ala carte menu* oleh *Waiter* pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud.
- b. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam pelayanan *dinner ala carte menu* oleh *waiter* pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud serta untuk mengetahui bagaimana cara mengatasinya.

2. Manfaat

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini dibuat untuk dijadikan sebuah referensi, wawasan, dan kemampuan. Berikut merupakan beberapa manfaat penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Bagi mahasiswa tugas akhir ini dipergunakan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan perkuliahan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
 - 2) Mahasiswa mendapatkan tambahan pengetahuan, kemampuan dan wawasan pada bidang *food and beverage service*
 - 3) Mahasiswa mengetahui secara detail mengenai cara Pelayanan *Dinner Ala Carte Menu* oleh *waiter* Pada Kelapa Restaurant Di Kappa Senses Ubud
- b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Politeknik Negeri Bali dapat menjadikan Tugas Akhir sebagai referensi di perpustakaan untuk adik kelas dan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
 - 2) Politeknik Negeri Bali dapat mengukur pengetahuan mahasiswa dalam mengembangkan ide dan wawasan melalui penulisan Tugas Akhir dan sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Pihak hotel dapat menjadikan Tugas Akhir ini sebagai bahan untuk referensi tambahan yang bermanfaat dalam meningkatkan Pelayanan *Dinner Ala Carte Menu* oleh *waiter* Pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud
 - 2) Pihak hotel dapat mengambil tindakan yang tepat dalam mengatasi hambatan – hambatan yang ada pada saat penanganan *dinner ala carte menu*

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode observasi, wawancara, maupun studi perpustakaan

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan pengamatan dan melihat langsung dalam pelayanan *dinner ala carte menu* di Kelapa Restaurant pada Kappa Senses Ubud. Penulis melakukan observasi dengan cara mencatat semua keperluan saat *dinner*, mencatat langkah-langkah dalam pelayanan *dinner* dan mencatat bagaimana cara mengatasi berbagai macam hambatan yang diterima pada saat berlangsungnya pelayanan *dinner ala carte menu* serta mengambil dokumentasi berupa gambar untuk menunjang penyusunan tugas akhir.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang digunakan dengan metode mewawancarai atau bertanya langsung mengenai waktu operasional, SOP pelayanan *dinner*, *set up table* dan hal yang harus dipersiapkan sebelum dan sesudah operasional kepada *captain waiter* dan *staff waiter* terhadap pelayanan *dinner ala carte menu* di Kappa Senses Ubud

c. Studi Kepustakaan

Metode perpustakaan merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengumpulan data dari buku, artikel, jurnal dan sumber ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir ini berupa penelitian kualitatif dengan

menggunakan teknik analisis data secara deskriptif. Penulis akan menggunakan hasil dari pengumpulan data-data yang telah didapatkan selama melakukan observasi di Kappa Senses Ubud untuk menjelaskan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir.

Penyajian Analisis Data dilakukan setelah data dikumpulkan atau dianalisis. Penyajian hasil analisis data dengan metode yang bersifat informal dilakukan dengan cara merumuskan dengan kata-kata biasa. Data-data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan *Dinner Ala Carte Menu Oleh Waiter* pada Kelapa 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.

E. Sistematika penulisan

Sistematika yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan dan Sistematika Penulisan

2. Bab II Landasa Teori

Bab ini membuat teori mengenai pelayanan *ala carte menu* oleh waiter pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud. Teori yang

digunakan meliputi Hotel, *Food and Beverage Departement*, *Restaurant*, Pelayanan, Menu, Pelayanan, Pramusaji.

3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan Lokasi dan Sejarah Hotel, Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel, Stuktur Organisasi Hotel

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *ala carte dinner* oleh *waiter* pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut: Pelayanan *ala carte dinner* oleh *waiter* pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud dibagi menjadi empat tahapan yaitu: tahap persiapan diri, tahap persiapan kerja, pembagian area kerja, dan tahap *setting table*. Kemudian dilanjutkan dengan tahap pelayanan mulai dari *welcoming guest, seating the guest, open the napkin, presenting menu, taking order, presenting the beverage and food, adjusting cutleries, crumbing down, presenting dessert, presenting bill, leaving guest and say thank you, clear up table, re set up table*. Setelah tahapan pelayanan selesai di lanjutkan dengan tahapan penutup diantaranya *clear up table* dan *preparation* untuk *lunch* besok.

Dalam pelayanan *dinner ala carte menu* terdapat kendala yang dihadapi yaitu: Lambatnya penyajian makanan yang datang pada saat kunjungan ramai, dikarenakan waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan suatu hidangan yang cukup lama dan kurangnya penguasaan menu, cara mengatasinya yaitu dengan cara bertanya langsung ke *staff kitchen* atau menyuruh *restaurant manager* untuk menerangkan secara langsung.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan *dinner ala carte menu* oleh *waiter* pada Kelapa Restaurant di Kappa Senses Ubud, maka ada beberapa saran yang dapat diperhatikan untuk kelancaran operasional saat *dinner* berlangsung yaitu:

Pada saat kunjungan ramai *breafing* metode *first in first out* perlu dilakukan untuk memperlancar operasional pelayan sehingga bisa meminimalisir *complaint* dari tamu. *breafing* metode *first in first out* merupakan suatu metode yang menggunakan sistem pesanan yang masuk terlebih dahulu itulah yang di keluarkan pertama, dan dari pihak hotel sebaiknya membuka lowongan untuk *daily worker freelance* yang digunakan pada saat *occupancy* ramai.

Waiter harus mengetahui *product knowledge* yang ada di *restaurant* dengan tujuan agar dapat menjelaskan kepada tamu mengenai menu-menu yang ada di *restaurant*. *Product knowledge* dapat berupa pemahaman terhadap jenis makanan, bahan-bahan makanan, rasa, dan metode memasak. Bentuk *product knowledge* dapat dilakukan dengan cara *waiter* dilibatkan dalam proses *food trial* dan *food tasting* semua *menu* yang ada di *restaurant* agar semua *waiter* mengetahui bahan-bahan yang di pergunakan, metode memasak, dan rasa dari semua menu yang akan disajikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhir, T. (n.d.). *Pelayanan dinner ala carte menu oleh waiter/s pada sundara restaurant di four seasons bali resort at jimbaran bay.*
- Arsyad. (2017). Bab II kajian teori. *BAB 2 Kajian Teori, 1*, 16–72.
- Bagyono. (2014). *pariwisata dan perhotelan*. 81.
- Chandra, A. A. (2020). Penerapan Media E-book terhadap Pemilihan Makanan Jajanan. *Jurnal Kesehatan*, 6(6), 9–33.
<http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/1134/4/4>. Chapter 2.pdf
- Faturohman, T. (2018). *Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Saffron Restoran Four Points By Sheraton Hotel Bandung*. 1–51.
- kotler. (2018). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan*.
- Novitasari, N. P. (2023). *Tugas akhir penanganan tamu handle with care oleh hostess pada the café restaurant di the mulia, mulia resort and villas nusa dua.*
- Oka, I Made Darma, dan Winia, I. N. P. . (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*.
- Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2023). *Pelayanan dinner teppanyaki experience oleh pramusaji pada mayasari restaurant di maya ubud resort&spa.*
- Saputra. (2011). File_10-Bab-II-Landasan_Teori.pdf. *Repository.Bsi.Ac.Id*, 6–15.
- Septiohadi, R. (2015). Ruang Lingkup Food and Beverage Department. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Sinaga. (2018). *Restaurant dan Kegiatannya*.
- Suryawan, P. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (sop) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmnetal sustainability oleh pramusaji di finns beach club. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(2), 361–376. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i2.26>
- W.a., M. (2017). Restoran Dan Segala Permasalahannya. *Jogja Resto Dan Galery*, 1, 19–53.