

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST MENU
OLEH SERVER DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Mertha Gunadi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST MENU
OLEH SERVER DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nyoman Mertha Gunadi
NIM. 2115823020**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST MENU OLEH SERVER DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nyoman Mertha Gunadi
NIM. 2115823020**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST MENU
OLEH SERVER DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par
NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,

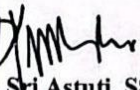


Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb
NIP. 196405261990032003

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 BREAKFAST MENU
OLEH SERVER DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator
Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par NIP. 196409151990031003	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par NIP. 199402172022032006	
Anggota	Drs. I Wayan Pugra, M.Par NIP. 196312312000031002	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Nyoman Mertha Gunadi

NIM : 2115823020

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST MENU OLEH SERVER
DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI**

Memang benar bebas dari plagiasi. 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, 15 Juli 2024

myataan,

I Nyoman Mertha Gunadi
NIM. 2115823020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan A'la Carte Breakfast Menu oleh Server di Rumari Restaurant Raffles Bali ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan untuk menguraikan Pelayanan A'la Carte Breakfast Menu oleh Server di Rumari Restaurant Raffles Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan hambatan dan kesulitan tetapi berkat saran, bimbingan, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih 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 Koordinator Prodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 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 Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
7. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Iwan Setiady selaku Talent and Culture Learning Manager Raffles Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di Raffles Bali untuk mendukung penyusunan tugas akhir ini.
10. Ibu Amanda dan Ibu Wira selaku Restaurant Manager Raffles Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi mengenai Rumari Restaurant Raffles Bali untuk mendukung penyusunan tugas akhir ini.
11. Seluruh Staf Raffles Bali yang memberikan pengarahan dan masukan serta informasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

12. I Wayan Wagia, Ni Putu Suami (alm) dan Nyoman Ganti, selaku orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
13. I Made Purta dan Ni Wayan Wendri, selaku kakek dan nenek Penulis yang telah memberikan dukungan selama penyusunan tugas akhir ini.
14. Seluruh keluarga dan teman – teman yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak kekurangan. Oleh itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna memperbaiki tugas akhir ini.

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

Badung, Desember 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. Restoran	12
C. Menu	14
D. <i>Breakfast</i>	15
E. Pelayanan	16
F. <i>Server</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Raffles Bali	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Raffles Bali	23
C. Struktur Organisasi Raffles Bali	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Penyajian Hasil Observasi	36
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusi	54

BAB V PENUTUP	56
A. Simpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Klasifikasi Tipe Vila Raffles Bali.....	23
Tabel 3.2 Klasifikasi Restoran dan Bar Raffles Bali.....	26
Tabel 3.3 Klasifikasi <i>Dining Destination</i> Raffles Bali.....	28



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Raffles Bali	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Raffles Bali.....	31
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Raffles Bali	31
Gambar 4.1 Penampilan Server Laki-laki Rumari Restaurant.....	38
Gambar 4.2 <i>Layout Breakfast</i> Rumari Restaurant	39
Gambar 4.3 Penempatan Kursi <i>Head</i>	40
Gambar 4.4 <i>Setup Breakfast</i> Rumari Restaurant.....	41
Gambar 4.5 <i>Table Condiment</i> dan <i>Fruit Platter</i>	46
Gambar 4.6 Pencatatan Pesanan di <i>Captain Order</i> Rumari Restaurant.....	49
Gambar 4.7 Penyajian <i>Smoothies</i>	51
Gambar 4.8 Penyimpanan <i>Cutleries</i>	53



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN

Lampiran 1. Gambar Fasilitas Kamar

Lampiran 2. Gambar Fasilitas Restoran dan Bar

Lampiran 3. Gambar *Dining Destination*

Lampiran 4. Gambar Fasilitas Penunjang



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Raffles Bali merupakan salah satu *luxury* hotel bintang 5 yang sudah diminati oleh wisatawan baik tamu domestik atau mancanegara yang melakukan perjalanan ke Bali, daya tarik yang diberikan kepada wisatawan datang menginap ke Raffles Bali dalam segi akomodasi dan pelayanan penginapan terbaik dengan dibuktikan Raffles Bali menjadi pilihan *resort* terbaik ketiga di Indonesia dalam ajang bergensi *Conde Nast Traveler Reader's Choice Award 2023*. Penghargaan ini merupakan hasil dari penilaian wisatawan setiap tahun sebagai bukti hotel dengan pelayanan penginapan terbaik dalam industri perjalanan dan pariwisata global. Pelayanan terbaik dalam penyediaan makanan dan minuman yang disiapkan oleh food and beverage departement Raffles Bali dalam *dining experience* menjadikan restoran di Raffles Bali masuk dalam daftar salah satu restoran terbaik di Indonesia oleh *Travel Leisure Southeast Asia 2023*. Dalam menunjang kegiatan operasional terdapat beberapa departemen yang ada di Raffles Bali antara lain: Talent and Culture Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Housekeeping Department, Front Office Department, Engeenering Department, dan Food and Beverage Department.

Food and Beverage Departement adalah usaha di hotel yang dikelola secara komersial untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman baik untuk tamu hotel maupun yang dilakukan secara profesional untuk memberikan kepuasan kepada tamu. *Food and Beverage* yang ada di Raffles Bali dibagi menjadi dua

bagian yaitu *Food and Beverage Product* merupakan *section* yang khusus untuk menangani bagian pengolahan makanan yang ada di hotel. *Section* selanjutnya adalah *Food and Beverage Service* merupakan *section* yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu, mulai tamu datang hingga tamu pergi meninggalkan restoran. Raffles Bali memiliki dua restoran yaitu Loloan Restaurant dan Rumari Restaurant. Selain dua restoran, Raffles Bali memiliki pelayanan 24 jam *In Villa Dining* dimana tamu dapat memesan makanan dan diantarkan ke vila. Loloan Restaurant merupakan restoran yang dibuka untuk *lunch* dan *dinner* yang terletak di tepi pantai yang menyajikan makanan internasional yang dipadukan dengan lokal *seafood*. Rumari Restaurant merupakan restoran yang dibuka untuk *breakfast* dan *dinner*.

Rumari Restaurant terletak di bagian tertinggi *resort* yang memiliki pemandangan panorama laut. Restoran ini menyajikan makanan khas Indonesia *heritage* dengan dipadukan Internasional *cuisine*, dengan memegang konsep menu 80:20 yang artinya 80% bahan – bahan yang digunakan dari produk lokal dan 20% bahan – bahan menggunakan produk *import* menjadi salah satu keunikan konsep menu dalam mendukung usaha lokal. Pelayanan *breakfast* di Rumari Restaurant mulai pukul 06.30 WITA – 10.30 WITA. *Breakfast* di Rumari Restaurant memiliki *ala carte menu* dalam pemilihan makanan dan minuman. Penyajian makanan dalam bentuk porsi kecil atau *tasting portion* sehingga tamu dapat menikmati lebih banyak pilihan makanan pada menu. Adanya *a'la carte menu* makanan dan minuman yang disajikan tamu selalu segar karena dibuatkan langsung saat tamu memesan, tamu dapat meminta kepada *server* untuk mengganti *accompaniment* jika tamu memiliki

alergi pada *accompaniment* sesuai dengan ketersediaan di *kitchen*. Dalam penyajian makanan layaknya seperti makanan *dinner* dengan ditata secara rapi dan di hiasi dengan *garnish* yang langsung diambil dari *raffles garden*.

Terdapat beberapa tugas akhir yang membahas tentang pelayanan *a'la carte breakfast* diantaranya pelayanan *a'la carte breakfast* di Jumeirah Bali yang disusun oleh Yanti (2023) dengan judul “Pelayanan *Breakfast A'la Carte Menu dan Mini Buffet* Oleh Pramusaji di Segaran Restaurant Jumeirah Bali” terdapat perbedaan dalam segi pelayanan atau *sequence of service* yang diberikan dimana pelayanan pemesanan *breakfast* di Jumeirah Bali, makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan tamu, sedangkan pelayanan *breakfast* di Raffles Bali menawarkan hidangan dua kali *pass around* diluar dari pesanan tamu berupa *plant croissant* untuk *first pass round* sebagai makanan pembuka saat tamu duduk dan *smoothies* untuk *second pass round* sebagai makanan penutup sebelum tamu meninggalkan restoran. Pelayanan *a'la carte breakfast* di Wyndham Dreamland Bali oleh Siyana (2019) dengan judul “Penanganan *A'la Carte Breakfast* oleh *Waitress* Pada Wyndham Dreamland Resort Bali” terdapat perbedaan dalam pembayaran, di Raffles Bali harga *breakfast* sudah termasuk dengan harga kamar sehingga tamu dapat dengan puas memilih makanan dan minuman sedangkan di Wyndham Dreamland tidak termasuk dalam harga kamar, selain pembayaran terdapat perbedaan pelayanan saat tamu datang ke restoran, di Raffles Bali setiap tamu datang diberikan *refreshment towel* dan *table condiment* berupa *butter, jam, honey* sedangkan di Wyndham Dreamland tidak memberikan *refreshment towel* dan *table condiment*.

Berdasarkan latar belakang keunikan dalam pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu selama *breakfast* di Rumari Restaurant Raffles Bali dari konsep *breakfast, squeen of service* , bahan – bahan yang digunakan, bentuk penyajian, penampilan makanan dan minuman sewaktu dihidangkan membuat penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam tugas akhir ini dengan judul “Pelayanan A’la Carte Breakfast Menu Oleh Server di Rumari Restaurant Raffles Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disampaikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *a’la carte breakfast menu* oleh *server* di Rumari Restaurant Raffles Bali?
2. Apa sajakah kendala – kendala yang berkaitan dengan pelayanan *al’a carte breakfast menu* oleh *server* di Rumari Restaurant Raffles Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *A’la Carte Breakfast Menu* oleh *Server* di Rumari Restaurant Raffles Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mendeskripsikan pelayanan *a'la carte breakfast menu* oleh *server* di Rumari Restaurant Raffles Bali.
- b. Menjelaskan kendala – kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte breakfast menu* oleh *server* di Rumari Restaurant Raffles Bali.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai referensi atau acuan dalam penerapan teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dengan diperoleh di industri serta sebagai sarana menambah pengetahuan berkaitan dengan pelayanan *a'la carte breakfast menu*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi dan referensi dalam peningkatan proses pembelajaran di perpustakaan Politeknik Negeri Bali khususnya berkaitan dengan pelayanan *a'la carte breakfast menu*.
- 2) Sebagai data mengenai sejauh mana mahasiswa menguasai teori yang diperoleh dikampus dan teori yang diperoleh di industri.

c. Perusahaan

Sebagai masukan bagi pihak hotel dalam peningkatan mutu dan pelayanan kepada tamu khususnya dalam pelayanan *a'la breakfast carte menu* di Rumari Restaurant.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, mempraktikkan, mempelajari dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam proses pelayanan *a'la carte breakfast menu* di Rumari Restaurant.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai atau bertanya secara langsung kepada responden seperti *restaurant manager* dan staf untuk memperoleh keterangan atau informasi mengenai pelayanan *ala carte breakfast menu*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan mempelajari dan melakukan penelaahan pada buku atau literatur – literatur dan sumber sumber tertulis yang berhubungan dengan pelayanan *ala carte breakfast menu* di suatu hotel.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penyusun tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik analisis dan penyajian hasil deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan secara runtun dan sistematis proses pelayanan *a'la carte breakfast menu* di Rumari Restaurant Raffles Bali berdasarkan data yang didapatkan selama melakukan praktik kerja lapangan di Hotel Raffles Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *a'la carte breakfast menu* oleh *server* di Rumari Restaurant Raffles Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil Observasi dalam Pelayanan *a'la carte breakfast menu* oleh *server* di Rumari Restaurant dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu: tahapan persiapan, tahapan pelayanan dan tahapan penutup.

Tahapan persiapan yang terbagi menjadi dua bagian yaitu persiapan diri dan persiapan area kerja. Persiapan diri adalah persiapan meliputi kerapian, kebersihan, fisik maupun mental seorang *server* sebelum melakukan pelayanan. Persiapan area kerja adalah mempersiapkan seluruh peralatan yang digunakan dalam pelayanan *breakfast*.

Tahapan pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada tamu selama *breakfast* seorang *server* menjadikan *squeence of service* sebagai acuan dalam melakukan pelayanan, meliputi: menyambut tamu, mempersilahkan tamu duduk, *folding napkin* dan menerima pesanan minuman, memberikan *cool towel* dan *inflused water*, menyajikan *first pass around* dan *fruit platter*, *offering menu*, menyajikan pesanan minuman, meberikan *suggestion*, *taking order*, menyajikan pesanan tamu, *satisfaction*, *crumbing down*, menyajikan *second pass around*, *farewell*, dan *re-setup table*.

Tahapan penutup meliputi: membersihkan seluruh area restoran, menata meja dan kursi sesuai dengan *layout*, membersihkan dan *polish* seluruh peralatan yang digunakan, *closing bill* dan menghitung *linen* kotor.

1. Kendala dan solusi bagi Server dalam Pelayanan Al'a Carte Breakfast di Rumari Restaurant Raffles Bali

Terdapat kendala bagi *server* dalam pelayanan yaitu tamu menunggu lama pesanan makanan dan minuman dihidangkan solusi yang diberikan adalah meminta maaf dan menawarkan olahan *pastry* dan *fruit plater* sembari tamu menunggu pesanan dihidangkan. Cara mencegah komplint dengan kendala keterlambatan dalam menghidangkan makanan dan minuman seorang *server* menginformasikan kepada tamu pada saat melakukan *taking order* bahwa pesanan akan dihidangkan sedikit terlambat karena restoran dalam kondisi ramai.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan untuk meningkatkan kinerja dalam pelayan *breakfast* di Rumari Restaurant adalah pada saat kondisi restoran ramai, *server* disarankan untuk lebih detail dalam melakukan *taking order* makanan dan minuman kepada tamu agar tidak terjadi kesalahan bertujuan untuk mencegah terjadinya keterlambatan dalam menhidangkan dan selalu memeriksa makanan dan minuman sebelum dihidangkan serta menginformasikan kepada tamu pada saat *taking order* jika restoran dalam kondisi ramai sehingga pesanan akan sedikit terlambat dihidangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* (Alfabeta (ed.)).
- Budiningsih. (2017). *Tata Hidang*. Yudhistira.
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Parwisata*, 4(1), 10–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1701>
- Ekawatingsih. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press.
- Estikowati, E. (2017). Pentingnya Variasi Hidangan Breakfst Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Horison Ultima Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.26905/jpp.v2i1.1262>
- Hamidah. (2018). Resep & menu. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). The Effect Of Service Quality And Product Quality On Consumer Satisfaction In 71stOmakase Restaurant, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kristiutami, Y. P., & Rahayu, V. J. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Pelayanan Demi Kepuasan Tamu di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(2), 2686–2522. <http://ejournal.ars.ac.id/index.php/JIIP63>
- Latuconsina, M. A., Achmadi, N. S., & Sasmita, A. S. (2022). Penerapan Konsep New Normal Terhadap Sequence of Service Restoran Informal Di Kota Makassar (Studi Kasus 10 Kategori Restoran Informal). *Home Journal.*, 4(2), 286–296. <https://doi.org/10.61141/home.v4i2.252>
- Manurung. (2023). *Pengaruh Pelaku Bisnis Pariwisata Terhadap Kunjungan Wisatawan*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Oka, I. M. D., Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Denpasar: Paramita.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Deepublish.
- Parantika, A, D. C. I. (2021). Analisa Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas dan Tanggung Jawab Server di Sofia Restaurant The Gunawan Luxury Residence Jakarta Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(1), 35–43.
- Siyana, K. (2019). *Penanganan ala carte breakfast oleh waitress pada wyndham dreamland resort bali*.

Sukmadi. (2016). *Inovasi dan Kewirausahaan*. Humaniora.

Utama, I. G. B. R. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish.

Yanti, N. L. G. A. E., (2023). *Pelayanan Breakfast A ' La Carte Menu dan Mini Buffet oleh Pramusaji di Segaran*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI