

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN LUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI DI KUU IZAKAYA DINING
MAYA SANUR RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Sinta Septiari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN LUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI DI KUU IZAKAYA DINING
MAYA SANUR RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Sinta Septiari
NIM 2115823025

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

PELAYANAN LUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI KUU IZAKAYA DINING MAYA SANUR 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

**Ni Luh Sinta Septiari
NIM 2115823025**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN LUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI DI KUU IZAKAYA DINING
MAYA SANUR RESORT & SPA**

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

Pembimbing I,



**I Ketut Suja, S.E., M.Si.
NIP. 196412311990031031**

Pembimbing II,



**Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par
NIP. 199306082022032009**

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali






**Dr. Ni Ngoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN LUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI KUU IZAKAYA DINING MAYA SANUR RESORT & SPA

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suja, S.E., M.Si. NIP. 196412311990031031	
Anggota	Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum. NIP. 199511062022032010	
Anggota	Solihin, SST.Par., M.Par NIP. 196206121989031002	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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 : Ni Luh Sinta Septiari
NIM : 2115823025
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

"Pelayanan Lunch dengan A'la Carte Menu oleh Pramusaji
di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa"

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, 14 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Sinta Septiari

NIM. 2115823025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pelayanan Lunch dengan A’la Carte Menu oleh Pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa” ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Lunch dengan A’la Carte Menu oleh Pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa serta 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 motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan 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, S.ST.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 DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suja, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan pengarahannya, saran serta motivasi kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.

6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Jesus Gisbert, selaku General Manager di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Kadek Agus Dessy Ambara Sastra, selaku Maya Academy Manager di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Anik Santun Wati, selaku Food and Beverage Manager di Maya Sanur Resort & Spa yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi di Maya Sanur Resort & Spa, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu I Gusti Ayu Santi Dewi, selaku Restaurant Manager di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa yang telah membantu memberikan praktik dan materi kepada penulis untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak Made Ariawan, Ibu Arni Tamari, dan Ibu Utami Andriyani selaku Restaurant Supervisor di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa yang telah membantu memberikan praktik dan materi kepada penulis untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
12. Seluruh staf Maya Sanur Resort & Spa yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
13. I Nengah Mangku Sujapa dan Ni Nengah Astitiari, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan, mendidik sedari kecil, memberikan motivasi, memberikan dukungan secara material dan spiritual, serta selalu mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Seluruh teman – teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bantuan serta motivasi dalam penyusunan 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.

Badung, Agustus 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	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	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Hotel.....	9
B. Pengertian Food and Beverage Department.....	10
C. Restoran	11
1. Pengertian Restoran	11
2. Jenis – Jenis Restoran	12
D. Pengertian Pramusaji.....	15
E. Pengertian Pelayanan	16
F. Pengertian Menu	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	21
C. Struktur Organisasi Perusahaan	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Penyajian Hasil Observasi	38
1. Tahap Persiapan	38
2. Tahap Pelaksanaan.....	41
3. Tahap Penutup	58
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	68

BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan	62
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar di Maya Sanur Resort & Spa	21
Tabel 3.2 Restoran dan Bar Maya Sanur Resort & Spa.....	22
Tabel 3.3 Venue di Maya Sanur Resort & Spa	22



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Maya Sanur Resort & Spa	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Maya Sanur Resort & Spa.....	30
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Departemen Food & Beverage Service.....	30
Gambar 4.1 Standar set – up meja	40
Gambar 4.2 Tampilan input <i>table data</i> pada sistem VHP	45
Gambar 4.3 Tampilan input pesanan tamu pada sistem VHP.....	45
Gambar 4.4 Format input promosi minuman pada sistem VHP	46
Gambar 4.5 Fitur <i>custom order instructions</i> untuk penambahan catatan	47
Gambar 4.6 <i>Captain order slip</i> kuning	47
Gambar 4.7 <i>Barcode</i> menu	49
Gambar 4.8 Tampilan input pesanan makanan tamu	50
Gambar 4.9 Tampilan input pesanan secara terurut.....	51



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Perusahaan

Lampiran 2. Buku *guest list dine - in*

Lampiran 3. Menu Minuman (*Drink and Sake List*)

Lampiran 4. Menu Makanan (*Food Menu*)



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Maya Sanur Resort & Spa merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di kawasan pariwisata Sanur. Hotel ini terletak di Jln. Danau Tamblingan No. 89M, Sanur, Denpasar Selatan dan berada dekat dengan Pelabuhan Sanur. Maya Sanur Resort & Spa berdiri di bawah naungan perusahaan PT. Maya Resort. Hotel ini termasuk dalam salah satu kategori *resort* hotel karena lokasinya yang berada di pinggir pantai (*beachfront hotel*). Dalam memaksimalkan kelancaran operasional hotel dan fasilitasnya, terdapat beberapa departemen yang bertanggungjawab untuk mewujudkan hal tersebut di Maya Sanur Resort & Spa yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Human Resources Department, dan Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department menjadi bagian yang sangat penting keberadaannya dalam suatu hotel, karena memberikan pendapatan dalam bidang makanan dan minuman, selain hotel itu menjual kamar sebagai produk utamanya. Food and Beverage Department ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu *food and beverage product/kitchen* dan *food and beverage service*. Dalam bidang makanan dan minuman, hotel Maya Sanur Resort & Spa memiliki 3 restoran yaitu (1) Mayasari Restaurant untuk pelayanan *breakfast* dan *afternoon tea*; (2) Tree Bar untuk pelayanan *lunch* dan *dinner* dengan jenis hidangan *mediterranean twist* serta internasional; dan (3) Kuu Izakaya Dining menyediakan hidangan khas Jepang

yang beroperasi untuk *lunch* dan *dinner*. Setiap *outlet* restoran dikelola oleh seorang Restaurant Manager dibantu Assistant Restaurant Manager, Supervisor, Bartender, dan Waiter/ss (Pramusaji).

Restoran Kuu Izakaya Dining beroperasi untuk makan siang (*lunch*) dan makan malam (*dinner*). Ketentuan waktu untuk *lunch* dimulai dari pukul 11.00 – 16.00 WITA, sedangkan untuk *dinner* dimulai dari pukul 17.00 – 22.00 WITA. Dalam operasional restoran Kuu Izakaya Dining, ada 2 jenis menu yang digunakan yaitu *table d'hote* menu dan *a'la carte* menu. *Table d'hote* menu hanya diperuntukkan bagi tamu *half-board* dan *luxury escape* yang menginap di Maya Sanur Resort & Spa, sedangkan *a'la carte* menu tersebut diperuntukkan bagi semua tamu. *A la carte* menu yang tersedia untuk *lunch* berbeda dengan *a'la carte* menu untuk *dinner*.

Pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu menyediakan jenis makanan yang lebih variatif untuk dipesan oleh tamu. Setiap hidangan yang tercantum di *a la carte* menu sudah memiliki harga masing – masing sehingga tamu dapat memilih makanan sesuai keinginan atau selernya. Adapun sistem penyajian makanan yang diterapkan di Kuu Izakaya Dining ini dengan sistem *table service* atau spesifiknya termasuk ke dalam *american service*. Dengan sistem *american service*, makanan telah ditata langsung oleh bagian produksi, sehingga pramusaji hanya perlu mengantarkan ke meja tamu.

Dalam melakukan pelayanan di bidang makanan dan minuman tentunya berpatokan terhadap suatu standar prosedur yang dikenal dengan istilah *sequence of service*. Adapun tahapan dalam melakukan *sequence of service* ini dapat bervariasi tergantung dengan regulasi di masing – masing perusahaan. Secara umum tahapan – tahapan tersebut meliputi; menyambut tamu, memandu dan mendudukkan tamu, menyajikan air, mempresentasikan menu, melakukan *taking order*, menyajikan makanan dan minuman, memeriksa kepuasan tamu, memberikan tagihan atau *bill*, dan perpisahan (*farewell*). Semua tahapan tersebut memiliki peranan dan memberikan kesan tersendiri bagi tamu.

Penulisan tugas akhir ini menggunakan dua referensi yang relevan dan mempunyai keterkaitan yang digunakan sebagai bahan perbandingan dalam penulisan tugas akhir ini. Dalam karya tugas akhir pertama yang disusun oleh Mahendra et al. (2023) telah melakukan observasi tentang “Pelayanan Tamu A’la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski”. Pada laporan tersebut memberikan pemaparan standar operasional prosedur yang dijalankan berupa 3 tahapan yaitu tahapan pertama adalah persiapan yang mencakup persiapan diri, serta tahapan kedua adalah pelaksanaan yang mencakup langkah-langkah pelayanan tamu mulai dari menyapa tamu hingga melakukan salam perpisahan, serta tahap penutup menginformasikan segala informasi seperti waktu *last order* dan waktu *close* kepada tamu dan membersihkan area kerja.

Berlainan dengan observasi yang telah dilakukan oleh Wardani et al. (2023) mengenai “Pelayanan A’la Carte Dinner Service oleh Pramusaji di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu”, dalam laporan tersebut memberikan 3 poin

penting yaitu pertama persiapan diri. Poin kedua yakni ketika jam operasional dimulai maka pramusaji menyiapkan peralatan untuk kelancaran operasionalnya, dan tahap pelaksanaan dilakukan sesuai dengan *sequence of service* yang terdapat pada SOP. Pada poin tahap penutup memuat pramusaji melakukan *clear up table*, membuat *daily report*, melakukan *set up breakfast* untuk keesokan harinya, membawa *napkin* ke *laundry*, dan mematikan listrik.

Perbedaan yang terdapat dengan laporan yang dilakukan oleh Mahendra et al. (2023) dalam observasinya mengenai “Pelayanan Tamu A’la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva Kempinski” dengan penulisan tugas akhir ini yaitu lokasi pengamatan yang berbeda dan pada laporannya tahap penutup dilakukan hanya untuk menginformasikan jam pemesanan terakhir dan jam tutup dari restoran tersebut. Serupa dengan Wardani et al. (2023) dalam observasinya mengenai “Pelayanan A’la Carte Dinner Service oleh Pramusaji di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu”, menemukan perbedaan yang terletak di waktu pelaksanaan pelayanan dan tahapan penutupnya yaitu pramusaji melakukan penutupan operasional restoran di hari tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah mengenai pelayanan *lunch* dengan *a’la carte* menu oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa sehingga dapat mengetahui lebih lanjut prosedur dan kendala yang ada saat melakukan pelayanan tersebut.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi pada saat melakukan pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan Lunch dengan A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Tujuan Penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mendeskripsikan pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa.
- b. Menjelaskan mengenai hambatan yang dihadapi pada saat pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa beserta solusinya.

2. Manfaat

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

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan pada program studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Memperkaya pengetahuan dan keterampilan yang sekiranya belum didapat selama mengikuti perkuliahan dalam bidang *food and beverage service*.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber acuan yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan menambah ilmu pengetahuan bagi para civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir.

c. Perusahaan

- 1) Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi hotel mengenai pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa, sehingga tercapainya kualitas pelayanan dan kepuasan tamu yang lebih baik.
- 2) Dapat melakukan evaluasi berdasarkan hambatan yang terjadi selama melakukan pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pada sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data yaitu dengan observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

a. Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan peninjauan secara cermat atau mengamati secara langsung sehingga memberikan suatu kesimpulan. Dalam hal ini penulis turut serta melakukan pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 6 bulan.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan sebuah proses interaksi komunikasi sehingga terjadinya pertukaran informasi. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih mendalam dari manajer, supervisor, dan staf pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa, yang berkaitan dengan pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji pada saat operasional berlangsung. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan pada metode ini yaitu teknik catat.

c. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari kajian teoretis, referensi, atau literatur ilmiah yang dapat diperoleh dari berbagai artikel, buku, dan media daring yang relevan.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode dan teknik analisis data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan cara menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang terjadi di lapangan (Wirartha, dikutip dalam Lindawati & Hendri, 2016). Tugas akhir ini akan menggambarkan keadaan di lapangan mengenai pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa.

b. Metode dan teknik penyajian hasil analisis data

Metode dan teknik penyajian data yang digunakan yaitu menyajikan dalam bentuk data deskriptif berupa kata - kata tertulis dengan jelas dan benar berdasarkan metode wawancara dan observasi yang dilakukan. Metode penyajian hasil analisis data yang digunakan oleh penulis adalah metode informal dan formal. Metode penyajian informal ini berupa menyajikan hasil analisis dengan menggunakan kata-kata biasa. Sedangkan metode penyajian formal dengan menyajikan hasil analisis data menggunakan kaidah, aturan, atau suatu pola dalam bahasa seperti bagan, tabel dan gambar.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Pelayanan Lunch dengan A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa dapat disimpulkan bahwa pembahasan ini terdiri dari tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutup, beserta adanya kendala – kendala yang terjadi.

1. Tahap persiapan

Pada tahap persiapan dibagi menjadi 2 yaitu persiapan diri dan persiapan peralatan serta area kerja. Persiapan diri meliputi datang tepat waktu dan melakukan absensi, mengikuti standar *grooming* yang berlaku di hotel dari bagian rambut hingga ke bagian kaki, serta membawa persiapan alat tulis. Sementara itu, untuk persiapan peralatan dan area kerja meliputi menghidupkan mesin dan perangkat elektronik yang digunakan, menyiapkan perlengkapan *guest supplies* dan operasional, serta menjaga kebersihan area restoran.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan pada penulisan ini meliputi menyambut tamu (*welcoming the guest*), mengantarkan tamu meja (*escorting the guest*), membawakan *oshibori* (*serving oshibori*), membawakan menu minuman (*presenting drink and sake list*), melakukan penerimaan pesanan minuman (*take the drink order*), membawakan menu makanan (*presenting food menu*), menyajikan minuman (*serving drink order*), melakukan penerimaan pesanan makanan (*take the food order*), menyajikan makanan kepada tamu (*serving the food*), menjaga dan memperhatikan tamu di

section bertugas (*take care the guest*), menanyakan kepuasan tamu (*asking guest's satisfaction*), memastikan semua pesanan tamu telah disajikan (*check if all order has served*), melakukan *clear – up* dan *crumbing down*, menawarkan dan menyajikan hidangan penutup (*offering and serving dessert*), membawakan dan memproses tagihan tamu (*presenting guest bill and processing the payment*), perpisahan dan berterima kasih (*farewell and thanking the guest*), serta membersihkan dan menata ulang meja (*clear – up and re – set up the table*).

3. Tahap penutup

Pada tahap ini, seorang pramusaji akan melakukan proses *closing shift cashier*, menyiapkan semua peralatan dan perlengkapan beserta area kerja di restoran agar telah dipersiapkan dengan baik untuk kelancaran operasional *dinner*.

Sementara itu kendala – kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya saat penanganan *taking order* dengan sistem VHP pada tablet oleh pramusaji di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa pada uraian poin – poin berikut:

1. Terjadinya *error* pada sistem VHP, solusi yaitu melakukan proses *taking order* secara manual dan setelahnya melakukan input pesanan melalui komputer kasir.
2. Keterbatasan persediaan *chopstick* dan *sauce dish* pada saat situasi restoran ramai, maka cara mengatasinya segera melakukan *clear – up* pada peralatan kotor, menawarkan menggunakan garpu untuk menggantikan *chopstick* dan meminjam *sauce dish* dari *kitchen*.
3. Keterlambatan dalam melakukan *opening* untuk operasional *lunch*, solusinya yaitu mengubah waktu kerja *shift* pagi lebih awal menjadi pukul 09.00 WITA

apabila persiapan dilakukan seorang diri atau menugaskan 2 orang untuk melakukan *shift* pagi pada pukul 10.00 WITA.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan di Kuu Izakaya Dining Maya Sanur Resort & Spa, berikut saran yang dapat disampaikan bagi pihak perusahaan:

1. Kepada departemen IT agar selalu memeriksa dan memastikan kestabilan jaringan internet, sebab hal ini akan sangat berdampak untuk kelancaran penggunaan sistem VHP dalam proses *taking order* dan operasional restoran. Selain itu, perusahaan juga dapat mendiskusikan dengan pihak penyedia layanan sistem VHP untuk melakukan pemeliharaan sistem dan perbaikan jika permasalahan berasal dari sistem itu sendiri.
2. Perusahaan agar menambah persediaan untuk peralatan – peralatan yang diperlukan untuk operasional restoran untuk meminimalisir ketidaknyamanan yang ditimbulkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu dan rajin melakukan inventory barang yang dipergunakan di restoran tersebut.
3. Restaurant manager dan supervisor berkoordinasi dalam pembuatan jadwal kerja agar tercapainya persiapan yang baik. Selain itu, restaurant manager dan supervisor perlu melakukan evaluasi atas hal – hal yang menghambat pramusaji atau *trainee* pada saat mengerjakan *jobdesk* yang ditugaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M. W., & Fauziah, S. (2016). *Profesional Waiter : Pramusaji Ahli* (1 ed.). CV Andi Offset.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata & Perhotelan*. Alfabeta.
- Bhisama, I. M. P. A., & Yulianie, F. (2023). Era New Normal: Pelayanan Lunch A'la Carte Menu Oleh Pramusaji. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1272-1279. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.437>
- Chua, B. L., Karim, S., Lee, S., & Han, H. (2020). Customer restaurant choice: an empirical analysis of restaurant types and eating-out occasions. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 1–23. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176276>
- Dewanto, S. T. H, Sunyoto, S., & Ermawati, K. C. (2018). Upaya Peningkatan Kualitas Menu Buffet Breakfast Terhadap Minat Konsumen di Restoran Ratu Ratih Hotel Sahid Jaya Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 14(1), 23–38.
- Ekawatiningsih, W. R. P. (2019). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman* (S. Amalia, Ed.; 1 ed.). UNY Press.
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 88–93.
- Hasan, A. M., & Juhanda, J. (2023). Peranan Divisi Pastry & Bakery dalam Menangani Breakfast di Novotel Nusa Dua Bali Hotel & Residence. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1897>
- Kusnedi, R., Sitorus, N. B., Setiawan, B., Fahruroji, D., & Prawiro, J. (2022). Introduction to Hotel Operation for Students of Smk Negeri 7 City of Tangerang. *Journal of Community Empowerment and Innovation*, 1(1), 39–46. <https://doi.org/10.47668/join.v1i1.420>
- Lindawati, S., & Hendri, M. (2016). Penggunaan Metode Deskriptif Kualitatif Untuk Analisis Strategi Pengembangan Kepariwisata Kota Sibolga Provinsi Sumatera Utara. *Seminar Nasional APTIKOM (SEMNASTIKOM), Hotel Lombok Raya Mataram*, 28–29.
- Liwan, C. C. (2015). Pramusaji di Kawasan Wisata Kuliner Wakeke Kota Manado. *Jurnal Holistik Tahun VIII*, 15.
- Mahendra, G. R., Chaerunnisah, I. U., & Putra, I. G. A. S. (2023). *Pelayanan Tamu A'la Carte Lunch Cabana Area oleh Server di Reef Beach Club The Apurva*

- Kempinski Bali* [Diploma Thesis, Politeknik Negeri Bali]. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7238>
- Prisila, E., Riska, N., & Kandriasari, A. (2021). Pengembangan Media Pembelajaran Flipbook Digital Panduan Praktikum Sequence of Service Pada Mata Kuliah Tata Hidang. *Risenologi*, 6(2), 9–16. <https://doi.org/10.47028/j.risenologi.2021.62.182>
- Ruastiti, N. M. (2019). *Pengetahuan Pariwisata Bali*. Aseni.
- Sasaka, A. L. (2019). *Upaya Pelayanan Banquet Food and Beverage Department Untuk Meningkatkan Event Di Ballroom Verwood Hotel And Serviced Residence* [Diploma Thesis, Universitas Airlangga]. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/87491>
- Sulastri, I. A. P., & Wiantara, I. G. N. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pramusaji di Adhiyoga Restaurant The Lokha Legian Resort and Spa Bali. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(1), 101-110. <https://doi.org/10.51713/jotis.2024.4111>
- Suarthana, J., Osin, R., & Anggayana, I. (2020). Analisis Menu Serta Kaitannya Dengan Strategi Bauran Pemasaran Pada Loloan Restaurant Kuta-Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 4(1), 12-18.
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food and Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *JMPPP*, 3(1). <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Walker, J. R. (2021). *The restaurant : from concept to operation* (9 ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Wardani, N. L. P. B., Suarta, I. K., & Harisal. (2023). *Pelayanan A'la Carte Dinner Service oleh Pramusaji di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu* [Diploma Thesis, Politeknik Negeri Bali]. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/10269>
- Wisnawa, I. M. B., Prayogi, P. A., & Sutapa, I. K. (2019). *Manajemen Pemasaran Pariwisata Model Brand Loyalty Pengembangan Potensi Wisata di Kawasan Pedesaan*. (1 ed.). Deepublish.
- Zalukhu, B., Zebua, S., Telaumbanua, E., & Gea, J. I. B. J. (2023). Analisis Pemanfaatan Kode Quick Response Dalam Meningkatkan Operasional Pelayanan Pelanggan di Restaurant Grand Kartika Kota Gunungsitoli. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3, 1885–1892. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6531>