

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH  
PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT  
MOVENPICK RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Ega Dwi Ananda**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU**  
**OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT**  
**MOVENPICK RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Ega Dwi Ananda**  
**NIM. 2115823084**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT MOVENPICK RESORT & SPA**

**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**

**Kadek Ega Dwi Ananda  
NIM. 2115823084**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT MOVENPICK RESORT & SPA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

Pembimbing I

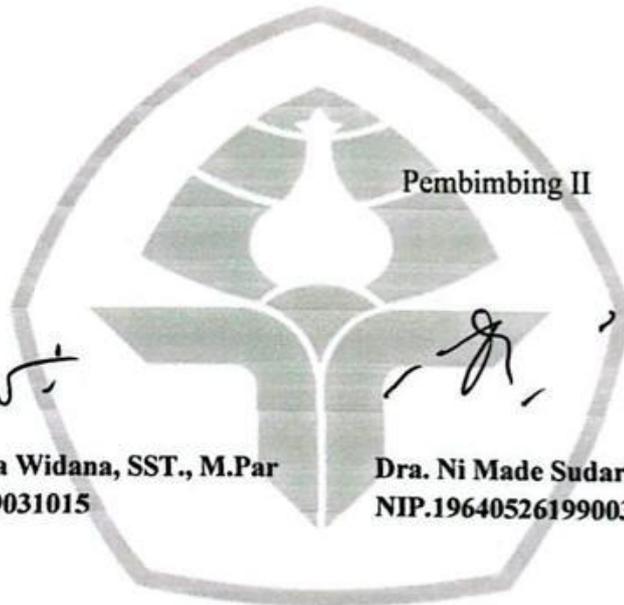
Pembimbing II



**I Putu Krisna Arta Widana, SST., M.Par**  
NIP.198901112019031015



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



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

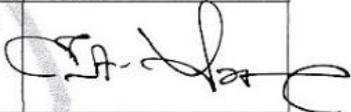
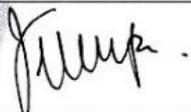
Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



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

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU**  
**OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT**  
**MOVENPICK RESORT & SPA**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator  
Program Studi Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda tangan</b>
<b>Ketua</b>	I Putu Krisna Arta Widana, SST., M.Par. NIP. 198901112019031015	
<b>Anggota</b>	Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom NIP. 196303231990031001	
<b>Anggota</b>	Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. NIP. 199306082022032009	

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



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

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kadek Ega Dwi Ananda  
NIM : 2115823084  
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH  
PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT MOVENPICK & 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, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Kadek Ega Dwi Ananda

NIM. 2115823084

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunianya sehingga tugas akhir dengan judul pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick 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 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 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, 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 Program Studi D III 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. I Putu Krisna Arta Widana, SST., M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
7. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Luh Kadek Sayuri Ariani selaku Talent & Culture Manager di hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
9. Seluruh Staff Movenpick Resort & Spa yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak Nyoman Budarata dan Ibu Made Arseni kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
12. Seluruh pihak yang sudah membantu dan mendukung penyusunan laporan kuliah industri.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali dan mampu memberikan masukan kepada pembaca guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Metode Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Hotel .....	8
B. Food & Beverage Department .....	10
C. Restoran .....	12
D. Dinner.....	16
E. Menu .....	17
F. Pramusaji.....	18
G. Pelayanan.....	19
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel .....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Movenpick Resort & Spa .....	24
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Pelayanan Dinner Dengan A'la Carte Menu Oleh Pramusaji di Anarasa Restaurant .....	40
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam melayani dinner dengan menu a'la carte pada Anarasa restaurant.....	56

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	61

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar .....	24
Tabel 3.2 Restaurant dan Bar .....	36
Tabel 3.3 Venue.....	28



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali .....	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali .....	35
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food & Beverage Service Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali .....	36
Gambar 4.1 Absensi <i>Fingerprint</i> .....	42
Gambar 4.2 <i>Uniform Anarasa Restaurant</i> .....	43
Gambar 4.3 Jenis <i>Round Tray</i> .....	45
Gambar 4.4 Contoh Menu <i>Food &amp; Cockatil Menu</i> .....	48
Gambar 4.5 <i>Captain Order</i> .....	49
Gambar 4.6 <i>Serving Beverage</i> .....	50
Gambar 4.7 <i>Serving Food</i> .....	52
Gambar 4.8 Contoh <i>Billing Tamu</i> .....	54
Gambar 4.9 <i>Set up Table</i> .....	55

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Area Indoor Anarasa Restaurant

Lampiran 2. Area outdoor Anarasa Restaurant

Lampiran 3. Bar Anarasa Restaurant

Lampiran 4. Kids Area Anarasa Restaurant

Lampiran 5. Team Anarasa Restaurant



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan Jl. Wanagiri No 1, Jimbaran.Kec. Kuta Selatan. Hotel ini memiliki kualitas pelayanan yang baik bagi para tamu, hal ini disebabkan oleh nuansa hotel yang memiliki kriteria ramah bagi anak anak dan juga keluarga. Selain itu, ada beberapa hal lain yang juga mampu memberikan kualitas kenyamanan tamu saat menginap di hotel ini, hal tersebut yaitu pelayanan dari para karyawan terhadap tamu sangat begitu ramah sehingga tamu yang datang merasakan kenyamanan dan keamanan mereka selama berada di tempat ini.

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki beberapa *department* yaitu *front office, housekeeping, food & beverage service, sales, accounting, human resources, engeneering,* dan *security* yang saling berkaitan dan mendukung kegiatan operasional hotel. Salah satu yang terdapat di hotel adalah *Food & Beverage Service Department*.

*Food & Beverage* pada umumnya dibagi menjadi dua yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Product*. Adapun section di *food & beverage service* yaitu restoran, *bar, banquet,* dan *room service,* sedangkan section di *food & beverage product* yaitu *hot kitchen, cold kitchen* dan *pastry bakery.* *Food & Beverage Service* merupakan salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu. Selain itu,

juga memiliki tanggung jawab atas transaksi pembayaran tamu. Di bagian ini terdapat beberapa *outlet* yang menyajikan makanan dan minuman diantaranya yaitu Anarasa Restaurant, Katha Lounge, Jejala, dan Movenpick café. Diantara outlet tersebut, Anarasa Restaurant merupakan tempat utama bagi para tamu untuk mendapatkan makanan dan minuman yang lebih banyak variasi menu.

Anarasa restaurant adalah restaurant yang memiliki kapasitas 297 *seats* dan 20 *seats* kapasitas *kids playground*. Anarasa restaurant memiliki tema urban dan menghadap ke taman tropis dan menawarkan beragam menu hidangan Asia. Anarasa restaurant juga memiliki *bar* tersendiri yang dimana para tamu bisa memesan berbagai minuman langsung ke *bar*. Pelayanan yang disediakan dalam bentuk penyajian *buffet breakfast*, makan siang dalam bentuk penyajian menu, dan makan malam (*dinner*) dalam bentuk penyajian *a'la carte menu*, serta jenis makanan yang dijual lebih bervariasi dibandingkan dengan makan siang (*lunch*).

Di setiap hotel tentunya memiliki keistimewaan pelayanan *dinner* dari masing masing yang telah ditentukan, salah satu keistimewaan dari pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yaitu "*call guest by name*" yang dimana tidak di semua hotel menerapkan pelayanan seperti hal tersebut. Keistimewaan lainnya dari pelayanan *dinner* di Anarasa restaurant yaitu, setiap makanan harus selalu melakukan pengecekan kembali, setelah dinikmati oleh tamu sekitar lima menit. Hal ini bertujuan agar kita mengetahui kepuasan dari tamu dan rasa dari setiap makanan yang disajikan pada *a'la carte dinner*

Pelayanan yang digunakan saat makan malam adalah *American Service* dimana pelayanan makanan dan minuman yang disajikan dengan *a'la carte menu*. Menu *a'la carte* lebih fleksibel karena tamu bisa memilih sendiri menu yang diinginkan mulai dari hidangan pembuka sampai penutup. Salah satu *a'la carte menu* yang merupakan makanan favorit yaitu *signature dish* Anarasa. *Zurich style veal*, *Swiss carrot cake*, dan *riz casimir* merupakan makanan favorit Anarasa restaurant karena menu tersebut menjadi makanan khas Swiss yang populer di restoran Movenpick di seluruh dunia dan memiliki cita rasa yang enak dengan porsi yang cukup.

Pelayanan *dinner a'la carte* sudah dibahas oleh beberapa tugas akhir diantaranya oleh Indah (2019), dengan judul “Pelayanan Dinner Dengan a'la carte menu oleh pramusaji di Bamboo & Bar Lounge Prama Sanur Bali” bahwa terdapat perbedaan menu dinner yang ada di Restoran Bamboo & Bar Lounge disajikan ayam kacang made yang merupakan favorit karena memiliki rasa yang unik dan porsi yang cukup untuk dinner. Kemudian tugas akhir lainnya oleh Agung (2021), dengan judul “Pelayanan Dinner Dengan Konsep Authentic Balinese Dining Oleh Waiter/s Di Dulang Restaurant The St. Regis Bali Resort” bahwa terdapat perbedaan konsep Balinese yang ada di Dulang Restaurant The St. Regis Bali Resort dimana semua jenis menu *main course* yang ada di menu *dinner* Dulang Restaurant akan diletakkan di atas nampan besar atau disebut juga dengan dulang dan diletakkan ditengah-tengah meja tamu.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Dinner dengan A’la Carte Menu oleh Pramusaji di Anarasa Movenpick Resort & Spa”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah pelayanan *dinner* dengan *a’la carte menu* oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh pramusaji ketika menangani Pelayanan *a’la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul pelayanan *dinner* dengan *a’la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa:

### **1. Tujuan**

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *dinner* dengan *a’la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa.
- b. Untuk menjelaskan apa saja hambatan yang akan dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *dinner* dengan *a’la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa

Restaurant Movenpick Resort & Spa dan mengetahui cara mengatasi hambatan tersebut.

## 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk Menambah pengetahuan dan ketrampilan yang didapatkan ketika proses belajar mengajar dibangku perkuliahan dengan industri perhotelan.
- 3) Sebagai bahan perbandingan pembelajaran yang di dapat selama perkuliahan dengan yang ada di industri.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai tambahan pengetahuan tentang prosedur pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu di industry.
- 2) Sebagai bahan perbandingan dan informasi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang tertarik di bidang *Food & Beverage Service* serta dijadikan sebagai contoh dalam penyusunan tugas akhir.

### c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dan memberikan pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu kepada tamu.
- 2) Diharapkan untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan di Movenpick Resort & Spa.

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

Adapun beberapa metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini, antara lain:

#### a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung serta mencatat sesuai dengan data yang telah diperoleh khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa.

#### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada *staff Food & Beverage Service* di hotel Movenpick Resort & Spa.

#### c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mencari, membaca dan mengumpulkan informasi dan referensi yang berkaitan dengan masalah penelitian, baik dari buku maupun internet dengan informasi yang berkaitan dengan penelitian.

### 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan

berupa hasil wawancara atau pengamatan yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di Movenpick Resort & Spa Jimbaran.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak menemukan ilmu dan wawasan baru yang di dapat selama penyusunan baik dari segi materi serta dari segi pengamatan. Berdasarkan uraian pada bab IV, dapat disimpulkan oleh penulis sebagai berikut:

1. Pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di anarasa restaurant Movenpick Resort & Spa, terdapat tiga tahapan yang perlu dilakukan yaitu sebagai berikut:
  - a. Tahap persiapan, dalam tahap persiapan ini terdapat 2 pembagian yaitu: tahap persiapan diri dan tahap persiapan operasional. Pada tahap persiapan diri seseorang pramusaji wajib melakukan absensi sebelum memasuki area bekerja, setelah itu pramusaji wajib menggunakan seragam yang sudah ditentukan, Setelah menggunakan seragam, pramusaji wajib memperhatikan standar etika *grooming* dan seorang pramusaji tidak boleh menggunakan aksesoris yang terlalu berlebihan. Sedangkan pada tahap persiapan operasional seorang pramusaji mempersiapkan alat yang akan digunakan untuk pelayanan *dinner a'la carte* menu seperti: *Adjustment cutleries*, *straw*, *tray* dan perisapan outlet.
  - b. Tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh pramusaji di Anarasa restaurant antara lain, *welcoming guest*, *escorting the guest*, *sitting the guest*, *presenting the menu*, *taking the food & beverage order*, *taking of beverage & food order*,

*servicing beverage, servicing food items, clear up the table, melakukan billing, guest farewell, clear up table & re-set up table.*

- c. Tahap penutupan merupakan tahap terakhir yang dilakukan pramusaji di Anarasa *restaurant* antara lain, mengangkat aksesoris di atas meja, melakukan *clear up*, merapikan meja, melakukan *set-up* perlengkapan pada *buffe breakfast*, menghitung napkin, melakukan *folding* napkin.
2. Kendala-kendala yang dihadapi pada pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa *restaurant* Movenpivk Resort & Spa dan cara mengatasinya
  - a. Pramusaji mengalami hambatan dalam melayani tamu yang disebabkan oleh keterbatasan bahasa asing. Pramusaji mengharuskan melakukan interaksi langsung dengan tamu menggunakan bahasa inggris, namun tidak semua tamu dapat menggunakan bahasa inggris yang baik, sehingga komunikasi antara tamu dan pramusaji menjadi terhambat. Dalam hal ini solusi yang dilakukan adalah dengan menggunakan bahasa tubuh, handphone sebagai alat pembantu *translate*, dan berkomunikasi dengan menggunakan *google translate*.
  - b. *Keterlambatan* pengiriman makanan dikarenakan bahan yang habis terutama pada *high season*, solusinya adalah menginformasikan terlebih dahulu kepada tamu, jika ingin memesan hidangan *a'la carte* akan memerlukan waktu yang cukup lama kurang lebih 30-40 menit. Agar meminimalisir tamu *complaint* karena lama menunggu makanan yang datang, maka pramusaji dapat menghadirkan melinjo serta *ice water* sebagai peneman saat menunggu hidangan.

- c. *Kesalahan* menyajikan minuman tamu karena banyaknya pesanan minuman, saat pramusaji akan *served* ke tamu, terjadi kesalahan dimana tamu yang seharusnya mendapatkan *orange juice* pramusaji memberikan *apple juice* kepada tamu, sehingga membuat pelayanan yang diberikan terlihat kurang *professional* di depan tamu. Cara mengatasinya adalah dengan cara pramusaji lebih teliti melihat *captain order*, membaca *seating table* menu dan melakukan *double check* sebelum mengantarkan minuman ke tamu.

## B. SARAN

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang di hadapi pramusaji dalam pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Anarasa Restaurant di atas maka ada beberapa saran yang di samapaikan penulis sebagai berikut:

1. Hambatan dalam melayani tamu yang disebabkan oleh keterbatasan bahasa asing pada saat dinner berlangsung sebaiknya pihak hotel mengadakan pelatihan tambahan untuk bahasa asing. Agar pelayanan pada saat *dinner* tidak menghabiskan waktu yang cukup banyak untuk membuka google translate.
2. Keterlambatan pengiriman makanan sebaiknya untuk melakukan *inventory* terhadap makanan secara berkala guna untuk mengantisipasi kehabisan bahan makanan terutama pada *high season*, sehingga nantinya mampu memberikan pelayanan yang lebih baik.

3. Untuk kesalahan saat menyajikan minuman ke tamu seharusnya pramusaji yang *incharge* di bagian *beverage runner* lebih teliti dalam melihat *captain order*, membaca *seating table* tamu yang akan diberikan minuman dan melakukan *double check* sebelum mengantarkan minuman kepada tamu.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Rian.(2017). Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 17(3), 15-17.
- Atmaja (2023) ). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1206-1224.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Derianto, P. S., dan Yuliana Piraningsih Kristiutami. 2015. Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi, Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15-21.
- Harahap, D. Z., et al. 2021. *Bisnis Resto Minim Risiko*. Jakarta: Inteligencia Media.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
- Mertayasa. 2016. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: Andi.
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Ronitawati, P., (2022) Perencanaan Menu, Preferensi Menu, Terhadap Biaya Sisa Makanan dan Zat Gizi Yang Hilang. *JURNAL NUTRISIA*, 24(1). 21-28.
- Septiningrum, L. D. (2021). Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Penjualan Food and Beverage Di Era Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 8(1), 37-40.
- Sinaga, W. T. (2022). *Perancangan Resort Water Villa Danau Lau Kawar Kabupaten Karo*. Sumatera Utara: Universitas Quality B
- Suryawati, D. A., & Osin, R. F. (2019). Analisis Menu Untuk Menentukan Strategi Bauran. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, 3(1), 29–35.
- 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.

Unik Desthiani, R. S. S. C. (2021). Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Proceeding Seminar Nasional* 1(1), 28-38.

Wellalangi, M. B. R., Masi, N., Tani, D., & Mulyati, M. (2022). Peran Pramusaji Dalam Menangani Guest Complaints Di Restoran Sangkar Lobster Hotel Loccal Collection. *Jurnal Akademisi Vokasi* 1(1), 38-48.

Wirapraja, A., Hariyanti, N. T., & Perdana, G. S. (2019). Desain Prototyping Sistem Informasi Manajemen Layanan Reservasi Hotel X. *Eksekutif*, 16(2), 215–238.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI