

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN AL'A CARTE DINNER OLEH WAITER DI
EVOLUTON RESTAURANT, FOUR POINTS BY SHERATON
BALI UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Sedhana Prasetyo Pinandika

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

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN AL'A CARTE DINNER OLEH WAITER DI
EVOLUTON RESTAURANT, FOUR POINTS BY SHERATON
BALI UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Sedhana Prasetyo Pinandika
NIM. 2115823163**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN AL'A CARTE DINNER OLEH WAITER DI EVOLUTON RESTAURANT, FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat Menyelesaikan Pendidikan Pada Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

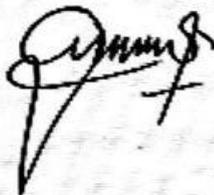
**I Wayan Sedhana Prasetyo Pinandika
NIM. 2115823163**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER
DI EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS BY SHERATON
BALI UNGASAN

Tugas akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada hari Kamis 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



I Ketut Suarta, S.E., M.si.
NIP. 196309151990031002

Pembimbing II,



Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP. 196405011990112001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

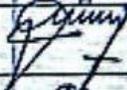


Dr. Ni Noman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par.
NIP. 196409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER DI EVOLUTION RESTAURANT FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Koordinator Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada Kamis 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suarta, S.E., M.Si. NIP. 196309151990031002	
Anggota	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. NIP. 196409151990031003	
Anggota	Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Tr.Par. NIK. 202111014	

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



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



**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

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Wayan Sedhana Prasetyo Pinandika
NIM : 2115823163
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER DI EVOLUTION
RESTAURANT FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN**

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,



I Wayan Sedhana Prasetyo Pinandika

NIM. 2115823163

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PENANGANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER DI EVOLUTION RESTAURANT, FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan A'la Carte Diner Oleh Waiter Di Evolution Restaurant, Four Points By Sheraton Bali Ungasan serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekertaris 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 stdi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.

6. Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. I Made Resna Wijaya, selaku Human Resource Manager Four Point's By Sheraton Bali Ungasan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Four Points By Sheraton Bali Ungasan untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Kadek Adi Astina Putra, selaku Restaurant and Bar Manager Four Points By Sheraton Bali Ungasan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh staff food beverage service yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. I Made Sastra Wibisono, SH dan Ni Made Pani Ratna, SE selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, 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 karena 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.

Badung, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Analisis Data	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. <i>Food & Beverage</i>	12
C. <i>Restaurant</i>	13
1. Pengertian <i>Restaurant</i>	13
2. Jenis – Jenis <i>Restaurant</i>	13
D. <i>Waiter</i>	14
E. Menu.....	15
1. Pengertian Menu	15

2. Jenis-Jenis Menu	16
F. Penanganan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	18
1. Lokasi	18
2. Sejarah Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	19
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	21
1. Bidang Usaha	21
2. Fasilitas Hotel.....	24
C. Struktur Organisasi Four Points by Sheraton Bali, Ungasan	28
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL.....	32
A. Penyajian Hasil Observasi.....	32
1. Tahap Persiapan	32
2. Tahap Penanganan.....	34
3. Penutupan (<i>closing</i>).....	43
B. Kendala yang dihadapi dan solusinya	44
1. Keterlambatan <i>Kitchen</i> Dalam Membuat Orderan.....	45
2. Terbatasnya jumlah peralatan yang digunakan untuk penanganan <i>dinner</i>	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	47
A. Simpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar Hotel	21
Tabel 3. 2 Kapasitas <i>Restaurant & Bar</i>	23
Tabel 3. 3 Kapasitas <i>Venue</i>	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Four Points By Sheraton Bali, Ungasan	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	30
Gambar 4. 1 <i>Captain Order</i>	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Oganisasi Hotel.....	51
Lampiran 2. Polishing Peralatan Dinner	51
Lampiran 3. Menu.....	52
Lampiran 4. Mesin EDC	52
Lampiran 5. Bill	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara professional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan Pradiatiningtyas(2017). Four Points By Sheraton Bali Ungasan merupakan hotel berbintang 4 yang berlokasi di selatan pulau Bali yang beralamatkan di Jl. Raya Uluwatu Banjar Ghiri Dharma, Ungasan. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 25 menit dengan menggunakan kendaraan bermotor. Hotel Four Points By Sheraton Bali, Ungasan berada dekat dengan GWK *Culture Park*, pantai Melasti, dan pura Uluwatu. Hotel Four Point by Sheraton Bali, Ungasan memiliki satu *outlet* terkait pelayanan makanan dan minuman. Selain itu juga terdapat pelayanan *room service* 24 jam dengan jumlah kamar mencapai 270 kamar. Hotel Four Ponit's By Sheraton Bali Ungasan terdiri dari beberapa *department*, diantaranya: *Sales Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Finance Department, Human Resource Department, Front Office Department, Engineering Department, Lost Prevention Department*.

Food and Beverage Department merupakan bagian yang menangani pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan professional Larasati (2016). Dimana pada departemen *food and beverage* dibagi

menjadi dua, yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*. *Food and beverage service* adalah *departement* yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial.

Waiter adalah seseorang pelayan atau pramusaji yang ada di setiap restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman secara profesional bagi para pelanggan restoran. Atmodjo & Fauziah (2016). *Waiter* adalah salah satu seksi yang berada di bawah naungan *food & beverage department* yang memiliki tugas utama untuk melayani pelanggan di restoran di hotel. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu baik berupa makanan maupun minuman Supriyanto & hendriyati (2021). Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan, memiliki satu restaurant yang bernama Evolution Restaurant. Evolution Restaurant terletak di lantai 5 yang merupakan *all dining resto* yang digunakan mulai dari *breakfast* hingga *dinner*. Untuk *breakfast* sendiri menggunakan *system buffet* dari jam 06.00 WITA hingga jam 11.00 WITA, lalu untuk *lunch* dan *diner* sendiri menggunakan *system a'la carte* dari jam 11.30 WITA hingga jam 22.30 WITA. *Dinner* di Evolution restaurant menggunakan sistem *a'la carte* menu. A la carte menu adalah sebuah menu yang tersedia di restoran yang dilengkapi dengan harga masing-masing item hidangan Trisnawati (2017). Menu ini sering disajikan di restoran yang dalam penjualannya memiliki harga yang berbeda-beda. Tamu memilih *a'la carte* menu

biasanya dikarenakan terdapat harga tersendiri yang telah ditetapkan dalam satu jenis makanan. Misalnya, tamu hanya ingin menikmati main *course* maka menu yang digunakan adalah *a'la carte* menu. Jika tamu memilih *a'la carte* menu tamu bebas memilih jenis makanan yang diinginkan dan sesuai dengan selera makan tamu. *a'la carte* menu mempunyai banyak varian makanan dan menawarkan berbagai macam pilihan makanan dan minuman berdasarkan jenis dan kategori seperti di Evolution restaurant Dimana disana terdapat menu *western food* dan *Indonesian food*.

Penanganan *a'la carte* saat *diner* biasanya diawali dengan penyambutan tamu oleh *hostes* dan diantar ke meja oleh *waiter*, diberikan menu oleh *waiter* selanjutnya *taking order*, *servicing the food* dan *billing*, dan dibagi lagi menjadi beberapa *section* seperti: *waiter*, *order taker*, *food checker*, *barista*, *bartender*. Berbeda dengan penanganan *a'la carte* di *evolution restaurant* yang dimana seorang *waiter* akan menangani semua *section* tersebut

Beberapa studi yang mengangkat topik tentang prosedur penanganan *a'la carte dinner* telah dilakukan. Rika (2023) melakukan observasi tentang Penanganan A'la Carte Diner Oleh Pramusaji Pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort And Spa. Dalam tugas akhir diatas menjabarkan tentang cara penanganan *a'la carte dinner* dan kendala-kendala yang dihadapi pramusaji pada penanganan *a'la carte dinner* yang di sajikan di Tree Bar Restaurant, Maya Ubud Resort and SPA. Tugas akhir yang dilakukan Rika (2023) menjelaskan bahwa langkah dalam penanganan *a'la carte dinner* dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu, tahap persiapan, tahap pelaksanaan operasional yang memiliki standar

penanganan seperti *Welcoming guest, Escorting guest to the table, Sitting the guest, presenting food menu and drink, Taking the order, Serving the drink, Serving the food, Clearing up and crumbing down, Presenting the bill, and Thank the guest*, dan tahapan yang terakhir adalah *closing diner*.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Surya (2023) melakukan observasi tentang Penanganan A'la Carte Menu Bagi All Inclusive guest Oleh Pramusaji Di Restoran Prama Sanur Beach. Tugas akhir diatas menjabarkan tentang penanganan *a'la carte diner* yang ada di hotel Prama Sanur Beach dan permasalahan yang dihadapi dan bagaimana upaya dalam mengatasi penanganan *a'la carte menu* yang ada di hotel Prama Sanur Beach dapat dibagi menjadi dua tahapan yaitu, tahap persiapan, dan tahap pelaksanaan. Tahap pelaksanaan ini memiliki beberapa tahap lagi di antaranya yaitu : *Welcoming guest, Escort the guest, taking order, preparing cutleries, serving drink, serving food, taking care of guest stratification, clear up*, dan *thanking the guest*.

Secara umum kedua tugas akhir yang ditulis Rika (2023) dan Surya (2023) berkaitan dengan prosedur penanganan *a'la carte diner*. Sama halnya dengan topik yang akan diangkat di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan yaitu secara spesifik menangani penanganan *a'la carte diner*. Adapun perbedaan dari topik yang akan diangkat yaitu, mulai dari istilah-istilah yang berbeda, tahapan dalam pelaksanaan penanganan *dinner*, dan pekerjaan *waiter* yang sangat kompleks dimana seorang *waiter* di harus bisa menangani tamu mulai dari *welcoming guest* hingga *billing*.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat tema tersebut dalam laporan tugas akhir kali ini dengan judul “Penanganan A’la Carte Diner Oleh Waiter di Evolution Restaurant, Four Points by Sheraton Bali Ungasan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam proposal adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *a’la carte dinner* oleh *waiter evolution restaurant* di Hotel Four Point’s By Sheraton Bali Ungasan?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi saat penanganan *a’la carte dinner* oleh *waiter evolution restaurant* di Hotel Four Point’s By Sheraton Bali Ungasan dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan penanganan *a’la carte dinner* oleh *waiter evolution restaurant* di Hotel Four Point’s By Sheraton Bali Ungasan.
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh *waiter evolution restaurant* dalam penanganan *a’la carte dinner* di Hotel Four Point’s By Sheraton Bali Ungasan dan menjelaskan solusinya.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam *food and beverage departement*.
- 3) Mengetahui lebih detail tentang penanganan *a'la carte dinner* oleh *waiter* di *evolution restaurant* Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi refrensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage departement*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai refrensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *a'la carte diner* oleh *waiter*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan refrensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan *a'la carte dinner* oleh *waiter*.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *a'la carte dinner* oleh *waiter*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi yakni memerhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Di dalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra (Arikunto, 2019). Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan atau observasi secara langsung di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan. Observasi yang dilakukan untuk mengetahui penanganan *a'la carte dinner* oleh *waiter evolution restaurant* di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan dan mendapatkan data-data yang akurat mengenai penelitian ini.

b. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2020) wawancara yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh

yang diwawancara secara langsung dengan pihak berwenang maupun dengan seluruh staf dari *food & beverage departement evolution restaurant* di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan mengenai topik permasalahan.

c. Metode Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2020) metode kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian. Hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

2. Metode dan Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana penanganan *a'la carte dinner* oleh *waiter evolution restaurant* di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data ini penulis menggunakan teknik formal dan informal. Penyajian data secara formal adalah penyajian hasil analisis yang berupa penyampaian dengan tabel, grafik, gambar yang berkaitan dengan penanganan *a'la carte dinner* oleh *waiter evolution restaurant*. Sedangkan, penyajian data secara informal adalah penyajian hasil analisis dengan uraian kata-kata. Menyajikan data dengan hasil analisis menggunakan kata-kata dari metode deskriptif dan menggunakan data seperti tanda baca dan gambar dapat memperjelas tentang penanganan *a'la carte dinner* oleh *waiter evolution restaurant* Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Penanganan *A'la Carte Dinner* oleh *Waiter* Di Evolution Restaurant, Four Points By Sheraton Bali Ungasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan *A'la Carte Dinner* Oleh *Waiter* Di Evolution Restaurant, Four Point's By Sheraton Bali Ungasan terdapat berapa tahapan:

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan yang dilakukan oleh *waiter* meliputi persiapan diri mulai dari menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan *uniform* yang akan digunakan untuk menangani tamu yang datang ke *restaurant* dan juga tahap persiapan oprasional, yaitu *waiter* akan mempersiapkan area *restaurant* beserta segala peralatan yang dibutuhkan saat *restaurant* beroperasi.

b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan berupa penanganan saat tamu *dinner* sampai tamu meninggalkan *restaurant*, dimana seorang *waiter* akan memberikan penanganan yang baik dan professional. *Waiter* melakukan tugasnya mulai dari: *welcoming the guest, escorting the guest to table, sitting the guest, giving menu & taking order, serving the food, clearing up, billing, asking guest satisfaction, reseating table.*

c. Tahap akhir

Pada tahap ini *waiter* akan melakukan *last call* 15 menit sebelum *restaurant* tutup, setelah itu melakukan *clear up cutleries* yang telah digunakan dan diletakan di *steward* untuk kemudian di cuci dan di-*polish* serta disimpan di tempatnya sehingga keesokan harinya bisa digunakan kembali. Setelah itu *waiter* melakukan *clearing area restaurant* agar *restaurant* tetap bersih dan terakhir *waiter*, mematikan lampu kolam dan lampu *restaurant*.

2. Hambatan

- a. Keterlambatan *kitchen* dalam membuat orderan dapat diatasi dengan memberikan informasi kepada tamu bahwa makanan yang mereka pesan siap disajikan paling lambat 45 menit setelah tamu memesan dan juga memberikan tamu *complimentary* berupa *chips* dan *healthy juice*.
- b. Terbatasnya jumlah peralatan peralatan yang digunakan untuk penanganan makan malam dapat diatasi dengan cara *waiter* dapat menggunakan sela-sela waktu istirahat untuk melakukan *polish* peralatan makan malam

B. Saran

Adapun saran yang disampaikan dalam Penanganan A'la Carte Diner Oleh Waiter Di Evolution Restaurant, Four Points By Sheraton Bali dalam upaya meningkatkan kinerja dalam melayani tamu yaitu:

1. Perlunya *staff incharge* yang lebih untuk ditugaskan saat penanganan dinner khususnya saat *high season* agar penanganan dinner berjalan lancar dan tidak

terjadinya komplain karena keterlambatan penanganan tamu yang ingin makan malam.

2. Perlunya penambahan peralatan makan malam dengan cara membeli peralatan yang dibutuhkan agar penanganan *dinner* berjalan dengan lancar terutama saat *high seasason* dan untuk menghindari kerja extra bagi para *waiter* saat kekurangan peralatan *dinner*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I. G. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: ANDI.
- Atmodjo, M. W., & Fauziah, S. (2016). *Professional Waiter (Pramusaji Ahli)*. Yogyakarta: ANDI.
- Huda, N., Simon, Z. Z., & Rini, N. (2022). ANALISIS PENGALAMAN WISATAWAN DI ANYER DAN CARITA SELAMA PANDEMI COVID 19. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 6(4), 542–561. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2022.v6.i4.5429>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo.
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Jakarta: Ekuilibria.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Rika, N. K. (2023). Penanganan A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji Pada Tree Bar Restaurant Di Maya Ubud Resort And Spa. *Tugas Akhir*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Saputra, A. S., & Wijoyo, F. N. (2022). Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 4857–4964.
- Sinaga, F. (2018). *Restoran Dan Kegiatannya*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>

