

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU
OLEH WAITRESS POOL BAR
DI HOTEL THE LEGIAN SEMINYAK BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Putu Ayu Nopik Ratmini

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE MENU
OLEH WAITRESS POOL BAR
DI HOTEL THE LEGIAN SEMINYAK BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Putu Ayu Nopik Ratmini
NIM 2115823104

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE MENU
OLEH WAITRESS POOL BAR
DI HOTEL THE LEGIAN SEMINYAK BALI

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

Luh Putu Ayu Nopik Ratmini
NIM 2115823104

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE MENU OLEH WAITRESS POOL BAR DI HOTEL THE LEGIAN SEMINYAK BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 13 Agustus 2024

Pembimbing I,



Ni Wayan Wahyu Astuti SST.Par.,M,Par
NIP. 198407202008122002

Pembimbing II,



Drs. I Nyoman Kanca,M.Par
NIP. 1960112311990111001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali






Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S STP.Par.,M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE MENU OLEH WAITRESS POOL BAR DI HOTEL THE LEGIAN SEMINYAK BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Wayan Wahyu Astuti SST.Par.,M,Par NIP. 198407202008122002	
Anggota	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par. NIP. 198502102014041001	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani,S.Tr.Par., M.Par NIP. 199402172022032006	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luh Putu Ayu Nopik Ratmini
NIM : 2115823104
Program Studi : D3 Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU OLEH
OLEH WAITRESS POOL BAR
DI HOTEL THE LEGIAN SEMINYAK BALI**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 13 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Luh Putu Ayu Nopik Ratmini
NIM : 2115823104
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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 : parwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luh Putu Ayu Nopik Ratmini
NIM : 2115823104
Program Studi : D3 Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU OLEH
WAITRESS POOL BAR DI HOTEL THE
LEGIAN SEMINYAK 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, 13 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Luh Putu Ayu Nopik Ratmini

NIM. 2115823104

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunianya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan A'la carte menu oleh waitress Pool Bar di The Legian Seminyak Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan kemampuan mahasiswa dalam bidang Pelayanan A'la carte menu oleh waitress Pool Bar serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program studi D-3 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.Pd., 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Drs I Nyoman Kanca, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Eka Mulyaningsih selaku Human Resources Administrator, The Legian Seminyak Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Bapak I Nengah Suartika selaku manager di the Restaurant yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama di Hotel The Legian Seminyak Bali.
9. Bapak I Made Darma selaku manager di The Ocean bar dan The *Pool Bar* yang telah memberikan kesempatan belajar ke pada penulis selama 6 bulan.

10. Seluruh Staff departement food and Beverage service The Legian Seminyak yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. I Nengah Sukarta dan I ketut Genten, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil dan telah mebiaya perkuliahan saya.
12. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini dan mampu bertahan sampai sejauh ini sehingga dapat mengerjakan Tugas Akhir dengan tepat waktu.

Badung 29 Juli 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 TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulis	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Hotel.	8
B. Food And Beverage Departement.....	10
C. Pengertian Pelayanan.....	12
D. Pengertian Menu.....	13
E. Pengertian Menu <i>Lunch/Dinner</i>	14
F. Pengertian <i>Waiter/waitress</i>	14
G. Pengertian Restoran	15
H Bar	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
A. Lokasi dan Sejarah The Legian Seminyak Bali.	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Legian Seminyak	21
C. Struktur Organisasi The Legian Seminyak.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Penyajian Hasil Observasi	35

1. Tahap Persiapan diri	36
2. Tahap Persiapan Area kerja	37
3. Tahap Persiapan Peralatan	38
4. Persiapan operasional ketika hendak melayani tamu datang ke <i>Pool Bar</i> : .	46
5. Tahap Pelaksanaan.....	46
6. Tahap <i>Closing</i>	53
B. Hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan <i>A'la Carte</i> Menu Oleh <i>Waitress</i> <i>Pool bar</i> di Hotel The Legian Seminyak Bali dan cara mengatasinya.....	56
BAB V PENUTUP.....	58
A. SIMPULAN	58
B. SARAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe kamar.....	28
Tabel 3.2 Restorant dan Bar.....	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Legian	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel The Legian.....	26
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food & Beverage Service.....	27
Gambar 4.1 Unifrom waitress.....	36
Gambar 4.2 Peralatan yang sudah di set up.....	37
Gambar 4.3 Box Buah.....	38
Gambar 4.4 Rak susu.....	38
Gambar 4.5 Box ice.....	39
Gambar 4.6 Rak Cutleries.....	39
Gambar 4.7 brwon sugar, white sugar.....	40
Gambar 4.8 Butter dish.....	40
Gambar 4.9 Vas Flower.....	40
Gambar 4.10 Refill casava ke dry store.....	41
Gambar 4.11 wamer box.....	41
Gambar 4.12 Ice Baket.....	42
Gambar 4.13 Rak Napkin.....	42
Gambar 4.14 audio music.....	43
Gambar 4.15 Coaster.....	43
Gambar 4.16 Coktail Napkin.....	44
Gambar 4.17 Mesin Kopi.....	44
Gambar 4.18 Greeting the Guest.....	46
Gambar 4.19 Set up Cutleries.....	47
Gambar 4.20 Clear up table.....	48
Gambar 4.21 mesin point of sales system.....	49
Gambar 4.22 Edc (elektronik data capture)	50
Gambar 4.23 Printer casir.....	50
Gambar 4.24 Bill Pembayaran.....	50
Gambar 4.25 crumbing down.....	51
Gambar 4.26 Set up cutleries dan napkin.....	51

Gambar 4.27 Clear up piring kotor ke steward.....	52
Gambar 4.28 Proses closing table.....	53
Gambar 4.29 Candle.....	54
Gambar 4.30 Rak Cutleries.....	54
Gambar 4.31 Lemari Glass.....	55



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jenis jenis kamar

Lampiran 2. The Ocean

Lampiran 3. The Spa, swimming Pool

Lampiran 4. Menu Al'la carte

Lampiran 5. children a'la carte menu.

Lampiran 6. Menu a'la carte Favourite bar bites.

Lampiran 7. Menu a'la carte taste of Indonesia dan the legian pizza.

Lampiran 8. Menu *Mains* dan *Steak selection*.

Lampiran 9. *A'la carte menu cocktail*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Legian Seminyak Bali adalah salah satu hotel berbintang lima yang berlokasi di seminyak Bali, yang memiliki keindahan panorama pantai yang menjadi daya tarik bagi wisatawan *domestic* maupun mancanegara. Hotel ini dimiliki oleh perusahaan LHM (Legian Hotel Management). The legian berlokasi dikawasan seminyak tepatnya di Jalan Ayu Aya, Seminyak, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini dapat ditempuh sekitar 31 menit dari Bandara Ngurah Rai dan Hotel ini dapat ditempuh sekitar 24 menit dari kota Denpasar. The legian memiliki 68) kamar, 1) *Restaurant*, 2) *Swimming Pool* dan 2 *Bar*. Dalam operasional hotel The Legian Seminyak Bali, memerlukan tenaga kerja dari berbagai *departement* seperti *front office*, *f&b Service*, *human resours*, *f&b Product*, dan *sales & marketing*.

Dilihat dari fungsi utama hotel yakni sebagai penyedia layanan akomodasi berupa pelayanan kamar hingga pelayanan makanan dan minuman. *Departement* yang bertanggung jawab atas segala pelayanan makanan dan minuman yang ada dihotel adalah *departement Food and Beverage* juga menaungi beberapa bagian dibawahnya seperti *Restaurant*, *Bar*, *banquet*, *stwerad* dan *room service*. The legian seminyak Bali menyediakan menu *a'la carte* untuk makan siang yang disediakan di *Pool Bar*.

Pool Bar merupakan *bar* yang memberikan Pelayanan makan siang (*lunch*) dan makan malam (*Dinner*) di The legian seminyak Bali. *Pool bar* ini berada dekat dengan tepi pantai dan juga kolam renang utama sehingga memungkinkan untuk tamu dari luar hotel dapat menikmati *lunch* di *Pool Bar*, karena itu *Pool bar* selalu mendapatkan tamu dari luar hotel berkunjung ke hotel maupun datang ke *Pool bar*. *Pool bar* mulai buka pada Pukul 11.00 wita sampai 19.00 wita. Pelayanan *lunch* dan *dinner* disajikan dalam bentuk *A'la carte Menu*, untuk pelayanan *lunch* dimulai dari pukul 12.00 wita sampai 14.30 wita, untuk pemesanan terakhir (*last order*), dan untuk pelayanan *dinner* dimulai pukul 18.00 wita sampai pada pukul 18.30 wita, untuk pemesanan terakhir (*last order*). Selain pelayanan makanan dan minuman, *Pool bar* juga menyediakan *entertainment* berupa *live music* yang diadakan mulai dari hari jumat sampai hari sabtu mulai pukul 17.30 wita sampai pada pukul 20.00 wita. Pelayanan *a'la carte* di *Pool Bar* tidak memiliki jeda waktu pada saat waktu *lunch* (makan siang) dan juga waktu *dinner* (makan malam) karena *menu* yang digunakan juga sama sehingga tamu bebas datang ke *Pool bar* untuk memesan hidangan yang sudah ada di menu. Pelayanan *A'la Carte* pada The Legian Seminyak Bali diberlakukan setiap hari.

A'la carte menu merupakan daftar makanan yang sudah berisi harga tersendiri, *a'la carte menu* adalah sebuah ungkapan dari bahasa Prancis yang sering digunakan di *restaurant* ataupun *bar*, *a'la carte* menu, mengidentifikasi bahwa hotel tersebut mempunyai menu yang masih *fresh* dan belum dimasak. Menu tersebut baru akan di masak setelah tamu memesannya jadi membutuhkan waktu pada proses pembuatannya.

Terdapat Jurnal yang membahas tentang Pelayanan Lunch A'la Carte Menu diantaranya jurnal yang tulis oleh I Made Pradita Arsa Bhisma (2023) dengan judul "Pelayanan Lunch A'la Carte Menu Oleh Pramusaji Di Era New Normal". Jurnal ini membahas tentang Pelayanan *Lunch* di Era New Normal, yang dimana Pelayanannya menggunakan protokol kesehatan yang sangat ditekankan.

Disisi lain adapun Tugas Akhir yang ditulis oleh Ni Made Deviana Wulandari (2023) " Pelayanan A'la Carte Menu Oleh Waitress Di Reverside Restaurant Four Seasons Resort Bali At Sayan, untuk artikel yang ke dua lebih membahas tentang bagaimana seorang *waitress* harus mengetahui tamu yang akan datang ke *restaurant* untuk *lunch*, apakah tamu tersebut memiliki alergi makanan, *waitress* akan bertanya pada saat *taking order* apakah tamu ada alergi makanan. Sementara itu Tugas Akhir yang penulis buat lebih di fokuskan pada Pelayanan A'la Carte Menu Oleh Waitress Pool bar. Hal ini menunjukkan perbedaan antara Pelayanan Lunch A'la Carte Menu Di Era New Normal, yang lebih mefokuskan pada protokol kesehatan yang sudah ditekankan sementara itu untuk Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan A'la Carte Menu Oleh Waitress Di Riverside Restaurant Four Season Resort Bali At Sayan, yang dimana lebih menfokuskan seorang *waitress* memiliki kesadaran akan tamu yang memiliki alergi makanan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul "Pelayanan A'la Carte Menu Oleh Waitress Pool bar di Hotel The Legian Seminyak Bali"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat ditemukan rumusan permasalahan yang akan di bahsa didalam laporan tugas akhir sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan *A'la Carte Menu* Oleh *Waitress Pool bar* di Hotel The Legian Seminyak Bali.
2. Apa saja kendala – kendala dalam proses Pelayanan *A'la Carte Menu* Oleh *Waitress Pool Bar* Di Hotel The Legian Bali Seminyak Bali dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut.

C. Tujuan dan Manfaat Penulis

Adapun tujuan dan manfaat yang dihadapkan dalam penulis Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *A'la Carte Menu* Oleh *Waitress Pool bar* di Hotel The Legian Seminyak Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulis
 - a) Untuk mengetahui Pelayanan *A'la Carte Menu* oleh *waitress Pool bar* di hotel The Legian Seminyak Bali.
 - b) Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *waitress* dalam memberikan Pelayanan *A'la Carte Menu* Oleh *Waitress Pool bar* di hotel The Legian Seminyak Bali dan bagaimana cara mengatasinya
2. Manfaat penulis
 - a. Bagi mahasiswa
 1. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan

dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap permasalahan yang ada di industri dengan membandingkan teori yang di dapatkan di kampus.

2. Untuk mengetahui kendala–kendala yang dihadapi *waitress* dalam Pelayanan *A’la Carte* Menu Oleh *Waitress Pool bar* Di Hotel The Legian Seminyak Bali.
 3. Memberikan secara langsung dan juga detail cara melalukan Pelayanan *A’la Carte* Menu Oleh *Waitress Pool bar* Di Hotel The Legian Seminyak Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Tugas Akhir ini untuk menambah wawasan dan juga mengembangkan ilmu yang diperoleh saat di *industry*, khususnya pada *Pool bar* di The Legian Seminyak Bali, serta memberikan ilmu tambahan/Pedoman bagi para dosen sesuai dengan bidangnya yaitu *Food and Beverage Service*.
 - 2) Tugas akhir ini akan bisa mengukur kemampuan mahasiswa akan mengembangkan ide – ide kreatif mahasiswa dalam penulisan Tugas Akhir dan sebagai referensi tambahan bagi mahasiswa maupun dosen pengajar.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Tugas Akhir ini sebagai bahan informasi dan pengetahuan ke depannya bagi para wisatawan dan juga bagi perusahaan untuk

lebih meningkatkan pelayanan ke para tamu lokal maupun tamu asing dimasa mendatang.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan teknik Pengumpulan Data

Adapun metode teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

a. Metode observasi

Metode obeservasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati dan meninjau secara cermat dan ikut berpartisipasi memberikan Pelayanan *A'la Carte Menu Oleh Waitress Pool Bar* di Hotel The Legian Seminyak Bali. Metode ini dibantu pula dengan teknik mencatat.

b. Metode wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung pada pihak – pihak yang terkait seperti, *Bar manager* dan *staff* pada *pool bar* serta mencatat data yang diperlukan dalam penyususunan Tugas Akhir, khusunya yang berkaitan dengan Pelayanan *A'la Carte Menu Oleh Waitress Pool Bar* Di Hotel The Legian Seminyak Bali.

c. Metode Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dan membaca buku, dan literatur yang berhubungan dengan topik yang di bahas. Data yang di

baca ada beberapa sumber tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah teknik deskriptif, yaitu mendeskripsikan atau memaparkan dengan menggunakan data yang telah didapatkan selama penulis melakukan observasi langsung di The legian Seminyak.

3. Metode Teknik Penyajian Hasil.

Metode penyajian hasil yang digunakan adalah metode formal, yaitu metode penyajian data dengan menampilkan tabel dan foto, sedangkan metode informal, yaitu metode penyajian data dengan menggunakan kata-kata biasa.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan Prosedur Pelayanan *A'la Carte* menu oleh *Waitress Pool bar* di hotel The Legian Seminyak Bali. Sesuai dengan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan dengan *a'la carte* menu di hotel The legian Seminyak Bali dapat dibagi menjadi 6 (enam) tahap yaitu:

- 1) Tahap persiapan diri
- 2) Tahap persiapan area kerja.
- 3) Tahap Persiapan Peralatan.
- 4) Tahap persiapan oprasional.
- 5) Tahapan Pelaksanaan.
- 6) Penutup (*Closing*).

2. Hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan A'la carte menu oleh waitress pool bar di Hotel The legian Seminyak Bali dan cara mengatasinya:

1. Tamu tidak mengerti isi dari *menu a'la carte*, cara mengatasinya menjelaskan kepada tamu menu yang tidak dimengerti.
2. Kurangnya jumlah *waiter/waitress* pada *section Pool bar*, cara mengatasinya memaksimalkan jumlah *waiter/waitress* pada *outlet* masing – masing.

3. Terlambat menyajikan makanan terjadi pada saat tamu ramai cara mengatasinya meminta bantuan dari outlet lain untuk membantu *runner food* di *Pool Bar*.

B. SARAN

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan beberapa saran terhadap pelayanan yang diberikan *waitress* pada *lunch a'la carte menu* oleh *waitress Pool Bar* di hotel The Legian Seminyak antara lain:

1. Pada saat *high season*, sebaiknya pihak hotel menambahkan *staff* pada saat *lunch* di *Pool bar* dengan tujuan mengurangi beban kerja, *staff* yang sudah ada. Dalam hal ini pihak manager menggunakan tenaga kerja harian (*Daily worker*) yang memiliki pengetahuan dan pemahaman dibidang *f&b service* dan sudah pernah mengikuti *training* sebelumnya di *departement, f&b service* dengan baik dan memiliki pengalaman mengenai, *f&b service* dengan baik secara praktek maupun teori sehingga dapat mempercepat oprasional kerja.
2. Pihak hotel sebaiknya memaksimalkan sarana pendukung seperti *handy talky*, karena terbatasnya jumlah *handy talky* yang dimiliki menyebabkan terbatasnya ruang komunikasi antara *waitress* dan *kitchen*. Sehingga sering kali memicu miss komunikasi antara *waitress* dan *kitchen* dan menyebabkan tamu *complain*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di McDonald's Jatipadang. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 263-277.
- Aulia, F. (2018). *Manajemen Hotel Syariah*, Yogyakarta: Politeknik Negeri Bali. 2018
- Atmodjo, H.M.W. (2015). *Bar Minuman dan Pelayanan dan Pertumbuhan perkembangan restaurant*. Yogyakarta: Perpustakaan Politeknik Negeri Bali.2015.
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10-18.
- 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.
- Deviana, N.I.W., (2023). Pelayanan A'la Carte Lunch Oleh Waitress Di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali At Sayan. Badung: Politeknik Negeri Bali.2023
- Erianto, E. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 9(1), 99-109.
- Faturrahman, M.N.H.A.W. (2021). *Prosedur Umum Pelayanan Di Restorant dan Oprasional Retorant dan bar*, Badung : Politeknik Negeri Bali.2021
- Hapsara, V., Prasetio, C. D., & Joeng, V. F. (2023). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(1), 91-100.
- 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).
- Soekresno I.N.R Pendit. (2019). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Sekolah Pariwisata & Perhotelan Jakarta : Politeknik Negeri Bali

Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8-16.

Taufik, A.R.R. (2021). Perbedaan antara *Breakfast,lunch,dinner,meal*,Buku.Aceh *Jurnal pariwisata*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI