

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANANA'LA CARTE DINNER OLEH WAITER /  
WAITRESS DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Erna Sriyanthi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN LA CARTE DINNER OLEH WAITER / WAITRESS DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Erna Sriyanthi**

**NIM 2115823238**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER / WAITRESS DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA**

**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**

**Ni Luh Erna Sriyanthi**

**NIM. 2115823238**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I



**Drs. I Ketut Suarja, M.Si.**  
NIP. 196212311993031013

Pembimbing II



**Made Nova Buanaputra, SST.Par., M.Par**  
NIK. G-003

Mengetahui  
Koordinator Program Studi D III Perhotelan,  
Politeknik Negeri Bali



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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

Pembimbing I



**Drs. I Ketut Suarja, M.Si.**  
**NIP. 196212311993031013**

Pembimbing II



**Made Nova Buanaputra, SST.Par., M.Par**  
**NIK. G-003**

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali






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

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHR

### PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS DI KOMANEKA AT TANGGAYUDA

Tugas akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali pada Sabtu, 20 Juli 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Drs. I Ketut Suarja, M.Si NIP. 196212311993031013	
<b>Anggota</b>	Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd	
<b>Anggota</b>	Dra. Desak Made Kumudawati, M.Hum	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

**NIP 199011112022032009**

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Luh Erna Sriyanthi  
NIM : 2115823238  
Program Studi : D- III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

### **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER/WAITRESSDI KOMANEKA AT TANGGAYUDA**

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.

Gianyar, Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Erna Sriyanthi  
NIM : 2115823238  
PS : D-III Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Standar Operasional Prosedur Penerapan Pelayanan *A’la Carte Dinner* oleh *Waiter / Waitress* di Komaneka at Tanggayuda” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana Standar Operasional Prosedur Penerapan Pelayanan *A’la Carte Dinner* oleh *Waiter / Waitress* Di Komaneka at Tanggayuda.

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 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 Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada pnulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si, selaku dosen pembimbing 1 penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Made Nova Buanaputra SST. Par.,M.Par, selaku dosen pembimbing II penulis yang telahmemberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. I Ketut Ariawan selaku *resort manager* di Komaneka at Tanggayuda yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Komaneka at Tanggayuda untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ni Made Minah Dewi selaku Supervisor *Food and Beverage Service* di Komaneka at Tanggayuda yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

10. Seluruh *staff* Komaneka at Tanggayuda yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. I Wayan Sudana dan Ni Kadek Putrini, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, 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.

Gianyar, Juli 2024

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 TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Rumusan Masalah .....	4
C.    Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	5
D.    Metode Penulisan .....	6
E.    Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A.    Hotel .....	10
B. <i>Restaurant</i> .....	14
C. <i>Food and Beverage Departement</i> .....	16
D.    Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	17
E.    Pelayanan.....	19
F.    Pramusaji ( <i>Waiter / Waitress</i> ) .....	22
G.    Menu.....	24

H. <i>Dinner</i> .....	26
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>27</b>
A. Lokasi dan Sejarah Komaneka at Tanggayuda .....	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Komaneka at Tanggayuda .....	31
C. Struktur Organisasi Komaneka at Tanggayuda.....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>
A. Penyajian Hasil Observasi.....	47
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	60
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>62</b>
A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	
<b>LAMPIRAN</b> .....	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> <i>Tipe Kamar</i> .....	31
<b>Tabel 3. 2</b> Restoran dan Bar .....	31
<b>Tabel 3. 3</b> <i>Venue</i> .....	32

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3. 1</b> Logo Komaneka At Tanggayuda.....	27
<b>Gambar 3. 2</b> <i>Garden Villa</i> .....	33
<b>Gambar 3. 3</b> <i>Courtyard Pool Villa</i> .....	34
<b>Gambar 3. 4</b> <i>Valley PoolVilla</i> .....	35
<b>Gambar 3. 5</b> <i>Premier Valley Pool Villa</i> .....	36
<b>Gambar 3. 6</b> <i>Bale Daje (Family PoolVilla)</i> .....	37
<b>Gambar 3. 7</b> <i>Lobby</i> .....	38
<b>Gambar 3. 8</b> <i>Batukaru Restoran</i> .....	39
<b>Gambar 3. 9</b> <i>Teras Cafe</i> .....	40
<b>Gambar 3. 10</b> <i>Main Pools</i> .....	40
<b>Gambar 3. 11</b> <i>Meeting Room</i> .....	41
<b>Gambar 3. 12</b> <i>Fitness Center</i> .....	41
<b>Gambar 3. 13</b> <i>Tirta Wangi Spa</i> .....	42
<b>Gambar 3. 14</b> <i>Struktur Organisasi Komaneka at Tanggayuda</i> .....	44
<b>Gambar 3. 15</b> <i>Struktur Organisasi Food and Beverage Service</i> .....	44
<b>Gambar 4. 1</b> <i>Persiapan Diri</i> .....	49
<b>Gambar 4. 2</b> <i>Absensi Fingerprint</i> .....	50
<b>Gambar 4. 3</b> <i>Prepare Cutleries</i> .....	51
<b>Gambar 4. 4</b> <i>Set-up Table Dinner</i> .....	52
<b>Gambar 4. 5</b> <i>Persiapan Menu</i> .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sektor pariwisata mempunyai peran penting dalam usaha mencapai sasaran pembangunan serta pembinaan persatuan bangsa dan negara. Pariwisata memberikan pengaruh pada perekonomian masyarakat serta mampu memberikan lapangan pekerjaan bagi seluruh masyarakat, sehingga dapat mengurangi angka pengangguran dan kemiskinan pada suatu daerah. Banyaknya peluang kerja dari segala bidang di sektor pariwisata menyebabkan kebanyakan masyarakat menggantungkan mata pencahariannya di bidang pariwisata sehingga pariwisata menjadi salah satu penopang perekonomian masyarakat.

Bali adalah ikon pariwisata Indonesia di mata dunia. Bali merupakan pusat pariwisata di Indonesia dan juga sebagai salah satu daerah tujuan wisata terkemuka didunia. Bali dikenal para wisatawan karena memiliki potensi alam yang sangat indah antara lain, iklim yang tropis, hutan yang hijau, gunung, danau, sungai, sawah, serta pantai indah dengan beragam pasir putih dan hitam. Salah satu daerah yang paling terkenal hingga ke seluruh dunia, yaitu Ubud.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya dan di kelola secara komersial untuk memberikan



pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Pelayanan terbaik diperlukan oleh tenaga kerja yang profesional, berpengalaman, memiliki pengetahuan di bidangnya masing-masing, serta diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keahlian yang tinggi.

Ubud menjadi salah satu tempat yang paling banyak diminati oleh wisatawan karena terletak diantara sawah serta jurang-jurang yang membuat pemandangan alam sangat indah. Selain itu Ubud juga terkenal karena seni dan budaya yang berkembang sangat pesat dan maju sehingga banyak dikunjungi wisatawan *local* dan Internasional. Banyaknya objek wisatawan di daerah Ubud membuat para wisatawan menghabiskan banyak waktunya untuk berada di Ubud. Maka dalam menunjang kenyamanan para wisatawan yang datang ke Ubud maka diperlukan sarana berupa akomodasi perhotelan dan fasilitas pendukung untuk meningkatkan kenyamanan para wisatawan. Salah satu akomodasi perhotelan yang ada di Ubud Komaneka at Tanggayuda.

Komaneka at Tanggayuda memiliki departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing namun memiliki satu tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi para tamu selama menginap di Komaneka at Tanggayuda. Agar dapat memberikan rasa puas kepada tamu dalam memberikan pelayanan, maka semua departemen yang terdapat di Komaneka at Tanggayuda harus dapat menjalin kerja sama yang baik satu dengan yang lainnya.

Komaneka at Tanggayuda merupakan hotel bintang 5 yang terletak di kawasan Ubud tepatnya di Br. Tanggayuda, Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Komaneka at Tanggayuda memiliki dua *Restaurant* yang bernama Batukaru *Restaurant* dan Teras Cafe. *Restaurant* ini menyediakan menu seperti, *Balinese food*, *Indonesian food*, *Chinese food*, *Western food*, *Pasta*, *Light meal* dan *Vegetarian food*. Jenis menu yang digunakan yaitu *a'la carte*. *Restaurant* ini melayani tamu mulai dari *Breakfast*, *Lunch* dan *Dinner*. Pelayanan saat menggunakan menu *a'la carte* dilakukan oleh pramusaji sehingga dapat berinteraksi langsung oleh tamu.

Jenis pelayanan yang digunakan untuk *Dinner* di Batukaru *Restaurant* adalah *A'la Carte* menu. Pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu dapat dilakukan lebih maksimal, karena dapat berinteraksi secara langsung dengan tamu mulai dari tamu datang ke restoran hingga tamu meninggalkan restoran. Setiap tamu yang datang ke Batukaru *Restaurant* untuk *Dinner* akan disajikan *crackers*. Dimana setiap tamu akan mendapatkan dua jenis *crackers* yaitu *melinjo crackers* dan *prawn crackers* yang disajikan bersama soya *sauce mix chilli* yang sering disebut dengan *chilli padi*.

Pramusaji memiliki peran penting dalam memberi pelayanan *Dinner a'la carte* menu sesuai dengan SOP yang berlaku seperti *welcoming guest*, *escorting the guest*, *presenting the menu*, *taking order*, *repeat guest order*, *serving crackers*, *serving guest order*, *taking care of guest satisfaction*, *clear up*, *billing*, *thanking*

*the guest and clear the tabel*, untuk menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu dilakukan dengan profesionalitas kerja.

Penulis memilih judul “ Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A’la Carte Dinner* oleh *Waiter Waitress* Di Komaneka at Tanggayuda”, berdasarkan referensi yang telah dibuat oleh kakak kelas terdahulu yaitu, “Pelayanan Prima Dalam Penyajian Menu *A’la Carte Dinner* oleh Pramusaji di *SOS Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort*” dan “ Pelayanan *Dinner* Dengan *A’la Carte* Menu Oleh Pramusaji Di *Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA*”. Judul yang penulis ambil yakni berdasarkan judul tersebut dan permasalahan yang penulis alami selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan dibagian *Food and Beverage Service Department* Di Komaneka at Tanggayuda. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan yang dihadapi dalam bentuk laporan tugas akhir.

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan diatas, maka penulis tertarik menyusun suatu Tugas Akhir dengan judul “ Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A’la Carte Dinner* oleh *Waiter / Waitress* Di Komaneka at Tanggayuda”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam laporan Tugas Akhir ini yaitu :

1. Bagaimanakah penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan *Dinner* yang sesuai standar oleh *Waiter Waitress* di Komaneka at Tanggayuda?
2. Apa saja hambatan saat melakukan penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan *Dinner* oleh *Waiter Waitress* di Komaneka at Tanggayuda dan bagaimana solusinya?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Tujuan Penulisan**

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

- a. Menjelaskan penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan *Dinner* oleh *Waiter Waitress* pada Komaneka at Tanggayuda
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh *Waiter Waitress* dalam melakukan penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan *Dinner* pada Komaneka at Tanggayuda.

#### **2. Manfaat Penulisan**

Kegunaan penulisan ini antara lain yaitu :

##### **a. Bagi Mahasiswa**

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan

Pariwisata pada Politeknik Negeri Bali, dan dapat diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.

- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *Dinner* oleh *Waiter Waitress* di Komaneka at Tanggayuda.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi 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 Service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *dinner*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *dinner*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *dinner*.

#### **D. Metode Penulisan**

Metodologi merupakan tahapan dasar dalam mendapatkan data untuk menyusun tugas akhir ini, baik data yang bersifat kualitatif maupun data yang bersifat kuantitatif. Metode dan teknik yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

##### **1. Metode Pengumpulan Data**

Dalam laporan ini penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut :

##### **a. Metode Observasi**

Menurut Nana Sudjana Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Data – data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah merupakan bagian daripada kegiatan pengamatan. Dengan menggunakan metode observasi itu penulis bisa mengamati secara cermat terhadap bagaimana seorang *waiter waitress* dalam melakukan pelayanan *dinner* sesuai dengan standar yang ditetapkan.

##### **b. Metode Wawancara**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis juga menggunakan metode wawancara. Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk menerima lebih banyak informasi / data yang diperlukan untuk laporan tugas akhir ini. Untuk mendapatkan data maka penulis akan melakukan wawancara dengan senior *waiter* atau *waitress* pada Komaneka at Tanggayuda mengenai pelayanan *dinner*.

### c. Studi Kepustakaan

Menurut Nasir, Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelahan terhadap buku, literatur, catatan serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Data inilah yang nantinya dipakai penulis untuk ditambahkan atau dicantumkan ke dalam tulisannya, sehingga apa yang ditulis bukan berupa karangan melainkan ada data valid atau data yang benar-benar bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis dengan menguraikan data terlebih dahulu sehingga menemukan suatu permasalahan yang ada dilapangan kemudian dikaji berdasarkan teori yang ada dan data tersebut kemudian dianalisis dengan mendeskripsikan atau menggambarkan Penerapan SOP Pelayanan *dinner* oleh *waiter waitress*.

Penyajian Analisis Data dilakukan setelah data dikumpulkan atau dianalisis. Penyajian hasil analisis data dengan metode yang bersifat informal yang dilakukan dengan cara merumuskan dengan kata-kata biasa. Hasil analisis data akan berupa hasil dari kegiatan observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk uraian atau deskripsi.

## E. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

## 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan dan Sistematika Penulisan

## 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai pengertian dan klasifikasi hotel, pengertian dan jenis-jenis restoran, pengertian *Food and Beverage Service*, pengertian, penerapan, fungsi dan tujuan standar operasional prosedur, pengertian dan jenis pelayanan, pengertian pramusaji, pengertian dinner dan pengertian menu.

## 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah Perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan struktur organisasi perusahaan/hotel.

## 4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan *A'La Carte Dinner* oleh *Waiter/Waitress* di Komaneka at Tanggayuda dan kendala yang dihadapi beserta solusinya.

## 5. Bab V Penutup

Bab ini berisi tentang simpulan dan saran penulis.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian mengenai Pelayanan *A'La Carte Dinner* oleh *waiter/waitress* di Komaneka at Tanggayuda, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan *A'La Carte Dinner* oleh *waiter/waitres* di Komaneka at Tanggayuda dibagi menjadi tiga tahap yaitu :

- a. Tahap Persiapan

Adapun tahap persiapan yang dilakukan oleh pramusaji terdiri dari tahap persiapan awal adalah persiapan diri mulai dari absensi *finger print*, menjaga kebersihan diri dan *uniform* yang akan digunakan dan juga persiapan operasional yaitu menyiapkan segala kelengkapan untuk membantu kelancaran operasional.

- b. Tahap Pelaksanaan

Penanganan tamu oleh *waiter/waitress* dimulai dari tahap menyambut tamu sampai dengan *farewell* tamu. *Waiter/waitress* melakukan tugasnya dimulai dari menyambut tamu yang datang ke restoran sampai *re-setting table*. Setiap

tahap dilakukan sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan oleh perusahaan.

c. Tahap Penutup

Pada tahap ini seorang *waiter/waitress* akan meng-*clear up cutleries* dan *polishing cutleries* untuk *breakfast* kemudian membuat laporan terkait jumlah tamu yang *dinner* lalu menyiapkan segala kelengkapan untuk *breakfast* dan men-*set up table* untuk *breakfast*.

1. Kendala – kendala yang dihadapi pada pelayanan *a'la carte dinner* oleh *waiter/waitress* di Komaneka at Tanggayuda dan cara mengatasinya :

a. Jumlah alat-alat yang digunakan kurang memadai karena jumlah yang sedikit seperti kurangnya jumlah *fork, spoons, knife*.

Cara mengatasinya yaitu dengan cara menambah kinerja karyawan di *back area* agar mempercepat lagi jika *stock cutleries* di *outlet* semakin menipis dan juga melakukan *inventory* di setiap bulannya.

b. Tamu vegetarian/alergi/halal *food waiter/waitress* akan menginformasikan lebih teliti terhadap *chef* yang bertugas untuk membuatkan makanan.

Cara mengatasi tamu vegetarian maupun memiliki alergi, setiap *waiter/waitress* yang bertugas menerima tamu agar

selalu mengecek *guest list* yang terdapat di restoran dan *double check* kembali kepada tamu.

- c. Menangani tamu yang tidak fasih berbahasa Inggris, tamu yang datang ke Batukaru *Restaurant* berasal dari berbagai negara yang terkadang tidak fasih dalam berbahasa Inggris sehingga terjadi hambatan bagi *waiter/waitress* untuk berkomunikasi dengan tamu.

Cara mengatasi yaitu dengan cara menggunakan *google translate* jika memang bahasa Inggris yang dijelaskan oleh *waiter/waitress* maupun tamu tidak dapat dimengerti.

## **B. Saran**

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan agar penanganan *a'la carte dinner* berjalan dengan lancar pada Batukaru *Restaurant* di Komaneka at Tanggayuda yaitu :

1. Mengadakan *briefing* kepada *waiter/waitress* mengenai SOP pelayanan *a'la carte dinner* agar dalam memberikan pelayanan *dinner waiter/waitress* tidak bingung langkah-langkah apa saja yang diambil supaya operasional bisa berjalan dengan lancar.
2. *Waiter/waitress* jika memiliki kendala dalam melakukan pelayanan *a'la carte dinner* sebaiknya mencari solusi yang terbaik untuk menyelesaikan kendala tersebut atau *waiter/waitress* bisa mendiskusikan kendala tersebut kepada

atasan. *Waiter/waitress* sebaiknya menjalin komunikasi yang baik kepada sesama rekan kerja supaya oprasional berjalan dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Aulia, & 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.
- Annishia, Bellia, F., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19–28.
- Azis, Y. A. (2022). *Metode Observasi: Pengertian, Macam dan Contoh*. Deepublish Store. <https://deepublishstore.com/blog/metode-observasi/>
- Azis, Y. A. (2023). *Studi Pustaka: Pengertian, Tujuan, Sumber dan Metode*. Deepublish Store. <https://deepublishstore.com/blog/studi-pustaka/>
- Batubara, I. F. S., Baharta, E., & Sumarsih, U. (2023). Standar Operasional Prosedur Di Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta. *E-Proceedings of Applied Science*, 8(6).
- Budiningsih, & Annayanti. (2017). *Tata Hidangan*. Yudhistira.
- Darma, I. M., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- DPKP DIY. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Elemen Penting Dalam Penerapan Penanganan Yang Baik Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT)*. DPKP DIY.
- ED, D., & Faizal, H. (2017). Restoran Bisnis. Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Pariwisata*, IV(1), 10–21.
- Insani, Dwi, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- JANAH, K. (2023). Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Atas Sistem Persediaan Barang Dagang Toko Koperasi Karyawan Bukopin Jakarakta (KKBJ). In *Diss. Universitas Nasional*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kodila, A. J., & Jadmiko, H. (2021). Penanganan Romantic Dinner Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel And Lounge Jember. In *Universitas Muhammadiyah Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.

*Landasan Teori Hotel*. (n.d.). Retrieved December 20, 2023, from <https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893>

Marsum, W. A., & Fauziah, S. (2016). *Professional Waiter*. Andi.

Rendrawan, G. (2020). Mengenal Jenis Dan Cara Penanganan Keluhan Pada F&B Service Department Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. In *Universitas Pendidikan Ganesha*. Universitas Pendidikan Ganesha.

Sudana, I. K., & Anggreni, N. L. P. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555–561.

Tampubolon, M. T. C. (2020). Tanggung Jawab Room Service Supervisor Pada Department Food And Beverage Service Emerald Garden Internasional Hotel Medan. *JOM FISIP*, 7(2), 1–15.