

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN  
BERBASIS E-MENU (WI-Q) DI POOL AREA  
HILTON BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Ketut Ayu Suandewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JEMBRANA**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN  
BERBASIS E-MENU (WI-Q) DI POOL AREA  
HILTON BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :  
Ni Ketut Ayu Suandewi  
NIM. 2115823346**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN BERBASIS E-MENU (WI-Q) DI POOL AREA HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator  
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
pada 30 Juli 2024



Pembimbing I,

**Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par**  
NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,

**I Made Ojes Mahardika, S.S., M.Pd**  
NIP.198301122023211016

POLITEKNIK NEGERI BALI

**Mengetahui**  
**Koordinator Program Studi D-III Perhotelan**  
**Politeknik Negeri Bali**

**Kadek Dwipradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN BERBASIS E-MENU (WI-Q) DI POOL AREA HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada 30 Juli 2024



Pembimbing I,

**Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par**  
NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,

**I Made Ojes Mahardika, S.S., M.Pd**  
NIP. 198301122023211016

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 MAKANAN DAN MINUMAN BERBASIS E-MENU (WI-Q) DI POOL AREA HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada 30 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	<b>Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par</b> NIP. 196409151990031003	
Anggota	<b>Dr. I Made Darma Oka, SST.Par., M.Par.</b> NIP. 196510202000121001	
Anggota	<b>I Made Ojes Mahardika, S.S., M.Pd</b> NIP. 198301122023211016	

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



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





POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364 Telp. (0361) 701981  
(hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Ketut Ayu Suandewi  
NIM : 2115823346  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN  
BERBASIS E-MENU (WI-Q) DI POOL AREA  
HILTON BALI RESORT”**

Benar bebas dari plagiat. 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.



Jembrana, Januari 2024  
Yang membuat pernyataan

Nama : Ni Ketut Ayu Suandewi  
NIM : 2115823346  
PS : DIII Perhotelan,  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena karunia-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Telah menjadi kewajiban setiap mahasiswa untuk melaporkan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat kelulusan kepada pihak kampus Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam dan tulus kepada mereka yang telah membimbing untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan juga telah banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

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 Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng., Selaku Kaprodi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis

untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali.

5. I Komang Ardana, S.S, M.Hum, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Jembrana.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par., selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, serta mengarahkan penulis dengan berbagai masukan selama penyusunan tugas akhir ini.
7. I Made Ojes Mahardika, S,S .,M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta memberikan pengarahan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Perhotelan Program Studi DIII Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu dalam pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak Amit Sakhrani selaku General Manager di Hilton Bali Resort
10. Bapak Agus Suka Ardana, selaku F&B Service Director yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Penelitian terkait Tugas Akhir di Hilton Bali Resort.
11. Seluruh Staff Food and Beverages Service di Hilton Bali Resort yang membantu untuk belajar, membimbing, serta memberikan saran kepada penulis selama pengumpulan bahan Tugas Akhir di Hilton Bali Resort.
12. Keluarga dan calon suami yang sangat di cintai penulis, dan yang telah memberikan restu serta dukungan bagi penulis. Serta teman-teman, yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.



Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Jembrana, Januari 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPIL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
BAB II Landasan Teori .....	8
A. Hotel.....	8
B. Restoran.....	12
C. Pelayanan .....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	26
B. Bisang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	28
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	35
BAB IV PEMBAHASAN .....	39
A. Pelayanan Makanan dan Minuman Berbasis E-Menu (Wi-Q) Oleh Pramusaji Di Pool Area Hilton Bali Resort.....	39
1. Tahap Persiapan.....	41
2. Tahap Operasional .....	43
3. Tahap Akhir .....	48
B. Kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan makanan dan minuman	

berbasis e-menu (Wi-Q) di pool area Hilton Bali Resort .....	49
BAB V PENUTUP .....	52
A. Simpulan .....	52
B. Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	55
LAMPIRAN .....	57



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Fasilitas Kamar .....	29
Tabel 3. 2 Fasilitas Restoran.....	30
Tabel 3. 3 Fasilitas Meeting Room.....	32
Tabel 4. 1 Rincian Pembayaran Meja D27 .....	47



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Hilton Logo.....	26
Gambar 3. 2 Grain Restaurant .....	30
Gambar 3. 3 The Shore Restaurant.....	30
Gambar 3. 4 Paon Bali Restaurant.....	31
Gambar 3. 5 The Breeze Restaurant .....	31
Gambar 3. 6 Delicatessen .....	31
Gambar 3. 7 Hilton Bali Resort Swimming Pool .....	33
Gambar 3. 8 Jungle Camp Kids Club .....	34
Gambar 3. 9 Struktur Organisasi F&B Service .....	36
Gambar 4. 1 Pool Area .....	39
Gambar 4. 2 Menu Wi-Q.....	40
Gambar 4. 3 Sistem Agilysys Sebelum log-in.....	42
Gambar 4. 4 Sistem Agilysys Setelah log-in .....	42
Gambar 4. 5 Posisi Menu Wi-Q .....	43
Gambar 4. 6 Tampilan Wi-Q di Sistem Agilysys.....	43
Gambar 4. 7 Tampilan Pesanan Wi-Q yang Masuk ke Sitem Agilysys Ditandai Dengan Warna Biru .....	44
Gambar 4. 8 Tampilan Daftar dan Jenis Pesanan Dari Meja D27 Yang Masuk di Sistem Agilysys .....	45
Gambar 4. 9 Pesanan Meja D27 (Kids Sliders) Yang Telah Dicek dan Siap Dibawa Oleh Pramusaji.....	45
Gambar 4. 10 Bill Meja D27 .....	46
Gambar 4. 11 Pramusaji Membawakan Pesanan Makanan ke Meja D27 .....	46
Gambar 4. 12 Pembayaran Pesanan D27 Dengan Metode Room Charge.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Isi	Halaman
Lampiran 1. Hasil Wawancara .....	57
Lampiran 2. Dokumentasi Proses Wawancara .....	62



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital saat ini terjadi secara cepat di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Kemajuan teknologi tersebut, membuat hal-hal yang dulunya rumit sekarang menjadi lebih efektif dan efisien. Tetapi dengan adanya kemajuan teknologi yang semakin canggih dan modern tersebut, dapat menciptakan kesempatan-kesempatan baru dalam bidang usaha pelayanan, seperti halnya yang dilakukan oleh Hilton Bali Resort dalam menjalankan operasionalnya. Hilton Bali Resort sendiri merupakan salah satu hotel bintang lima yang menyediakan produk layanan dan jasa. Dalam menjalankan operasionalnya, Hilton Bali Resort memiliki sembilan *department* yang bekerja sama dengan baik, sehingga keberlangsungan kegiatan operasional berjalan dengan lancar. Adapun departemen yang dimiliki oleh Hilton Bali Resort diantaranya adalah Front Office Department, Housekeeping Department, F&B Kitchen Department, F&B Service Department, Business Development, Finance Department, IT & System Department, Loss Prevention Department dan Human Resources Department.

*Food and Beverage Department* adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapat-rapat dinas (*convension*), dan pesanan makanan keluar (Komar, 2014). Food and beverage service adalah departemen 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.

Dalam fungsinya sebagai penyedia layanan makanan dan minuman, Hilton Bali Resort memiliki 5 *restaurant* yang memiliki daya tarik masing-masing, yaitu Grain Restaurant melayani *buffet breakfast* dan *semi buffet dinner*, The Shore Restaurant yang menyediakan menu *a'la carte* untuk *lunch* dan *dinner*, The Breeze Restaurant yang menyediakan menu *a'la carte* untuk *lunch* dan *dinner*, Paon Bali Restaurant yang menyediakan makanan khas Bali, dan Delicatessen Restaurant yang menyediakan makanan ringan seperti roti, kue, kopi, dan teh.

The Shore yang merupakan pengelola pelayanan makanan dan minuman di *pool area* dengan konsep menu berbasis internet (*e-menu*) menggunakan *barcode scanner* atau *scan barcode* yang diberi nama Wi-Q ( sebuah menu dengan kode-kode untuk angka dan huruf yang terdiri dari kombinasi garis). Kode tersebut akan secara otomatis memunculkan daftar menu jika berhasil terdeteksi oleh *smartphone*. Dalam sebuah penelitian (Caniati, 2017) dikatakan bahwa sistem pemesanan menu berbasis internet dapat mempermudah operasional sehingga pelayanan lebih efektif, cepat dan akurat, serta dapat mengurangi keterlambatan atau terlalu lama dalam mengantar pemesanan menu makanan dan minuman.

Kesederhanaan dan kemudahan akses menu adalah hal utama yang memudahkan dalam memesan makanan di sebuah restoran (Rajesh, 2015)Keuntungan memanfaatkan sistem *e-menu* bagi konsumen yaitu, *e-menu* menyediakan informasi tambahan mengenai makanan dan minuman dibandingkan dengan menu berbasis kertas. Pengembang aplikasi sejenis yang telah melakukan tahap perawatan (*maintenance*) menemukan fakta bahwa konsumen yang duduk di meja yang dilengkapi dengan *smartphone* menghabiskan uangnya 10% lebih banyak dibandingkan meja lainnya (*People buy more when they can do so instantly, without waiting for service*).

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan sistem *e-menu* memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses informasi dan melakukan pemesanan menu.

Pemilihan konsep *e-menu* bertujuan untuk memudahkan pengunjung yang berada di *pool area* dalam memesan makanan dan minuman tanpa harus datang langsung ke restoran. Makanan dan minuman yang telah dipesan akan diproses langsung oleh *kitchen* dan *bar* lalu diantarkan langsung ke meja pengunjung yang berada di *pool area* oleh pramusaji. Digunakannya konsep ini berpengaruh terhadap beberapa hal yang menimbulkan kendala bagi pramusaji.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir dengan judul “Pelayanan Makanan dan Minuman Berbasis E-Menu (Wi-Q) Di Pool Area Hilton Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan makanan dan minuman berbasis *e-menu* (Wi-Q) oleh pramusaji di *pool area* Hilton Bali Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan makanan dan minuman berbasis *e-menu* (Wi-Q) di *pool area* Hilton Bali Resort serta bagaimana cara mengatasinya?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, 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 pelayanan makanan dan minuman berbasis e-menu (Wi-Q) oleh pramusaji di *pool area* Hilton Bali Resort.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan makan dan minuman berbasis e-menu (Wi-Q) di *pool area* Hilton Bali Resort serta solusi yang diberikan.

## 2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dalam penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *food and beverage service*.
- 3) Mengetahui secara detail tentang pelayanan e-menu di *pool area* di Hilton Bali Resort.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan pembaca dalam bidang pariwisata khususnya *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 menu

berbasis internet .

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi dan masukan bagi perusahaan dan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas karyawan khususnya bagian Food And Beverage Service.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala dalam pelayanan *barcode scanner*.

**D. Metode Penulisan**

Penulisan Tugas Akhir ini digunakan metode sebagai berikut :

1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penulisan Tugas Akhir ini digunakan beberapa metode sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan narasumber secara langsung atau lisan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interview* dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan (Sugiyono, 2016). Dalam penulisan Tugas Akhir ini dilakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber sebagai Asisten Manager di The Shore Restoran. Adapun informasi yang dicari dalam wawancara penulis dengan narasumber, yaitu:

- 1) Latar belakang sistem menu berbasis internet dipergunakan dalam pemesanan makanan dan minuman di *pool area*.

2) Kendala yang dihadapi selama penerapan sistem menu berbasis internet dalam pemesanan makanan dan minuman di *pool area*.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung (Riyanto, 2010). Metode Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati atau meninjau secara langsung di lokasi tempat berlangsungnya suatu kegiatan sehingga mengetahui kondisi dan dapat dilaporkan sesuai dengan kenyataannya. Dalam penulisan Tugas Akhir ini dilakukan observasi mengenai tata cara penggunaan, keefektifan, serta kendala yang sering terjadi saat pramusaji melayani pengunjung yang memesan melalui scan barcode.

c. Metode Kepustakaan

Metode terakhir yang digunakan adalah metode kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2016). Metode Kepustakaan dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke perpustakaan atau membaca buku serta catatan yang berkaitan dengan *food and beverage service*. Dalam metode ini, penulis menggali dan mencatat informasi mengenai restoran service, pelayanan, serta pentingnya keterlibatan pramusaji dalam pelayanan makanan dan minuman.

2. Teknik Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis dan penyajian hasil yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu (Mukhtar, 2013). Penulis menggunakan teknik



analisis data deskriptif kualitatif dengan cara menganalisis,memaparkan,dan merangkum keadaan yang ada dan ingin mendeskripsikan bagaimana pelayanan makanan dan minuman di pool area Hilton Bali Resort dengan spesifik dan mendalam, serta diharapkan dapat lebih mudah dimengerti oleh pembaca.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Pelayanan makanan dan minuman berbasis *e-menu* (Wi-Q) di *pool area* Hilton Bali Resort sesuai dengan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan makanan dan minuman berbasis *e-menu* (Wi-Q) di *pool area* Hilton Bali Resort dibagi menjadi 3 tahapan yaitu:

a. Tahap Persiapan, tahapan ini meliputi tahap persiapan diri yang dipersiapkan pramusaji sebelum memulai pekerjaan dan melayani tamu. Tahapan persiapan ini juga meliputi tahapan persiapan sebelum operasional yang dilaksanakan sebelum tamu datang ke *pool area*.

b. Tahap Operasional, tahapan ini merupakan tahapan proses pengecekan sistem hingga proses penyajian makanan dan minuman serta *billing*, berikut tahap yang dilakukan :

1. Pramusaji yang bertugas sebagai kapten akan mengecek pesanan yang masuk ke sistem Agilysys dan memastikan pesanan tersebut telah masuk ke doket printer *kitchen* dan *bar*. Selain itu, kapten juga bertugas untuk menyiapkan *bill* sesuai dengan jumlah pesanan pengunjung yang akan dibawa oleh *food runner* saat membawakan makanan dan minuman ke meja pengunjung.
2. Pramusaji yang bertugas sebagai *food checker* akan mengecek makanan dan minuman yang diproses oleh pihak *kitchen* dan *bar*. Hal ini bertujuan agar pesanan yang diproses sesuai dengan pesanan pengunjung.
3. Pramusaji yang bertugas sebagai *food runner* akan membawa dan menyajikan makanan dan minuman ke meja pengunjung dan melakukan proses *billing*.

c. Tahap Akhir, tahapan terakhir setelah tahapan operasional. Tahapan ini menyiapkan kembali area kerja sehingga bisa digunakan untuk keesokan hari.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan makanan dan minuman berbasis *e-menu* (Wi-Q) di *pool area* Hilton Bali Resort, yaitu terjadinya *pending* makanan dan minuman dikarenakan oleh kurangnya tenaga pramusaji. Kurangnya tenaga pramusaji dalam satu kali (1x) *shift* sangat berpengaruh pada kelancaran operasional, hal ini diatasi dengan cara menempatkan pramusaji yang bertugas di restoran untuk membantu di *pool area* dan mengirim permohonan bantuan dari *outlet* lain yang tidak terlalu ramai. Dalam proses pemesanan dengan sistem *e-menu* (Wi-Q), kualitas internet sering menjadi kendala sehingga menyebabkan kode *barcode* tidak dapat di *scan* dan sistem Agilysys tidak dapat menangkap pesanan, hal ini diatasi dengan cara pramusaji yang bertugas di *pool area* melakukan *up selling* (menawarkan makanan dan minuman kepada setiap pengunjung yang ada di *pool area*) dengan membawa menu *pool area* yang telah disiapkan oleh pihak The Shore restoran. Pada proses pembayaran, banyak pengunjung yang belum paham terhadap metode pembayaran *room charge*, yang dimana pengunjung harus memiliki deposit untuk *consume* di restoran. Hal ini diatasi dengan cara pramusaji wajib mengecek di sistem Agilysys terkait deposit yang dimiliki oleh pengunjung dan menyampaikannya ke pihak *reception*, selanjutnya pihak *reception* akan menghubungi pengunjung terkait pembayaran makanan dan minuman yang pengunjung miliki dan pengunjung dapat memilih untuk menaruh deposit *consume* atau membayarkannya pada saat waktu *check out*.

## **B. Saran**

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin memberikan beberapa saran terhadap pelayanan yang diberikan pramusaji dalam penanganan makanan dan minuman berbasis

*e-menu* (Wi-Q) di *pool area* Hilton Bali Resort.

1. Pada tingkat hunian tinggi sebaiknya menambah tenaga kerja harian (*Daily Worker*) yang memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang *food and beverage service*. Dengan adanya tenaga kerja harian bertujuan untuk meringankan beban kerja karyawan serta memperlancar proses pelayanan. Pihak hotel dapat memberi upah kepada tenaga kerja harian (*Daily Worker*) dari hasil penjualan kamar, makanan dan minuman serta layanan hiburan yang dimiliki hotel diluar dari *service* yang didapat. Tetapi seluruh hasil penjualan tersebut tidak semua dijadikan upah, melainkan hasil dari kesepakatan antara pihak hotel dan *owner*.
2. Untuk menanggulangi kendala internet yang kurang baik dalam pelayanan *e-menu* sebaiknya menggunakan provider dengan jaringan yang lebih baik atau menggunakan provider lebih dari satu untuk memperlancar operasional.
3. Terkait kekeliruan pengunjung terhadap sistem pembayaran *room charge*, sebaiknya staf *front office* menjelaskan kepada pengunjung pada saat *check-in* terkait perbedaan antara deposit pembayaran kamar dan deposit untuk *consume* di restoran secara terperinci.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja*. Jakarta: Skripsi Unpad.
- Bhandge, Kirti. , S. Tejas. , I. Dheeraj. , S. Neeraj. , T. (2015). 'A Proposed System for Touchpad Based Food Ordering System Using Android Application', *International Journal of Advanced Research in Computer Science & Technology*, 70(1), pp.
- Caniati, N. , G. A. L. , & S. A. (2017). *Implementasi Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan Dan Minuman Pada Kafe Berbasis Web Menggunakan Jaringan Intranet*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer ISSN2442-4512*, 3(2).
- E.Abel, E. , & O. E. (2015). *Restaurant Customer Self-ordering System: A Solution to Reduce Customer/Guest Waiting Time at the Point of Sale*. *International Journal of Computer Applications*, 111(11), 19–22.
- Hadi, A. (2020). Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Bintang Hingga Lokasinya. Retrieved from tirto.id website: <https://tirto.id/jenis-jenis-hotel-berdasarkan-bintang-hingga-lokasinya-ew7j>. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 2). <https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Haqim, M. (2019). *Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Customer Service PT InternuxBolt Tangerang*. Retrieved from <https://repository.bsi.ac.id/index.php/repo/viewitem/18198>, pp. 1-11.
- Indriawati, D. (2018). *MALL RESTO DI PONTIANAK*. *Jurnal online mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*, p. 247.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Komar, R. (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mahmudi, L. (2018). No Title. Pelaksanaan Squence of Service Guna Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Benteng Restoran Hotel Santika Premiere Dy Andra Medan Diunduh dari <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/12747> RESTORAN INFORMAL). In *Hospitality and Gastronomy Research Journal* (Vol. 4).
- Mertayasa, I. , & A. G. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : GP Press Group.
- Nifati, N. H. & P. N. (2017). Hubungan kualitas pelayanan, produk, dan harga dengan tingkat kepuasan konsumen di restaurant terakota café verwood hotel and

serviced residence surabaya. 1–8. Retrieved from <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnaltataboga/article/view/2482>. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 14–18. <https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.15>

Prihatiningtyas, N. C. & H. U. W. , U. C. ., (2017). *Analisis Kelancaran Prosedural Matematis Siswa Pada Materi Persamaan Eksponen Kelas X SMA Negeri 2 Singkawang*. *Jurnal Pendidikan Matematika Indonesia*, 2(2), h. 72-77. DOI:<http://dx.doi.org/10.26737/jpmi.v2i2.226>.

Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Deepblish Publisher. Yogyakarta.

Rajesh, Mardela. , S. G. Prabha. , & P. V. V. P. R. (2015). *E-Restaurant: Online Restaurant Management System for Android*. *International Journal & Magazine of Engineering, Technology, Management and Research*, Volume 2, 574-579.

Riadi, M. (2020). *Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel*.<https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>. Diakses 20 Febuari 2021.

Riyanto, Y. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya Penerbit: SIC.

Subakti, A. G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 18–27.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.