

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH
PRAMUSAJI DI SALSA VERDE RESTAURANT
GRAND HYATT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Apriana Asta Prayoga

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH
PRAMUSAJI DI SALSA VERDE RESTAURANT
GRAND HYATT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Apriana Asta Prayoga
NIM. 2115823090**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI SALSA VERDE RESTAURANT GRAND HYATT BALI

Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Apriana Asta Prayoga
NIM. 2115823090**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH
PRAMUSAJI DI SALSA VERDE RESTAURANT
GRAND HYATT BALI**

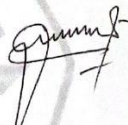
Tugas akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada hari Jumat, 15 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par. I Ketut Suarta, S.E., M.Si
NIP. 196405011990112001 NIP. 196309151990031002



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali






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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH
PRAMUSAJI DI SALSA VERDE RESTAURANT
GRAND HYATT BALI**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par NIP.196405011990112001	
Anggota	Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc NIP. 199001132019032015	
Anggota	Drs. I Nyoman Kanca, M.Par NIP. 196012311990111001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gede Apriana Asta Prayoga

NIM : 2115823090

Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH
PRAMUSAJI DI SALSAL VERDE RESTAURANT
GRAND HYATT 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, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



I Gede Apriana Asta Prayoga

NIM. 2115823090

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan A'la Carte Oleh Pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan A'la Carte Lunch Oleh Pramusaji Salsa Verde Restaurant Grand Byatt Bali serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-3 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:

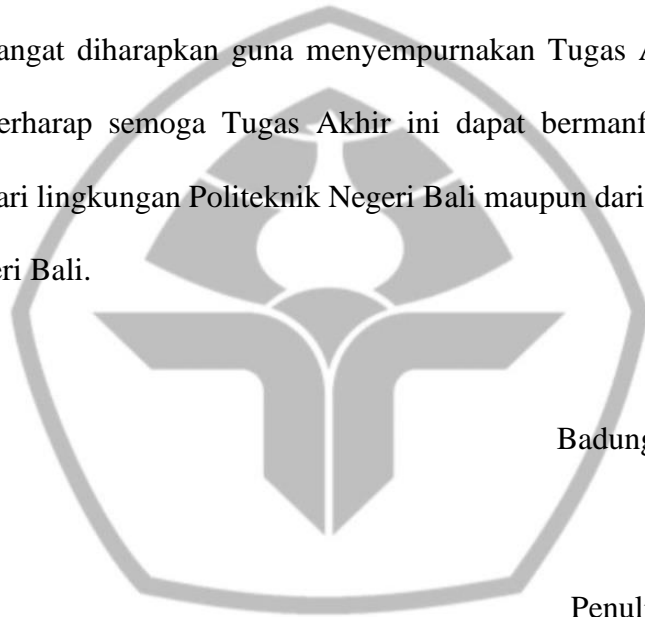
1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan 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 Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. I Ketut Suarta, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. I Nyoman Pradnyana Bayu Trisna, selaku Training Manager/Human Resource Manager Grand Hyatt Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Grand Hyatt Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. I Gede Made Tirta Prabawa, selaku Manager Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir.
9. Rhapsody Dian Anggun dan I Dewa Nyoman Budi Antara selaku Assistant Manager Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi tentang pelayanan a'la carte lunch selama penulisan Tugas Akhir.
10. Seluruh Staff Food Beverage Service yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
11. Bapak I Made Murdana dan Ibu Ni Luh Komang Astini 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, 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, Agustus 2024

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR 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.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
B. Food and Beverage Departement.....	11
C. Restoran	12
D. Pramusaji.....	14
E. Menu.....	16
F. Pelayanan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Grand Hyatt Bali	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Grand Hyatt Bali	25
C. Struktur Organisasi Grand Hyatt Bali.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Pelayanan A'la Carte Lunch Oleh Pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali.....	34
B. Kendala yang dihadapi pada Pelayanan A'la Carte Lunch Oleh Pramusaji Di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali dan cara mengatasinya.	51
BAB V PENUTUP	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 3 1 Tipe Kamar Grand Hyatt Bali	25
Table 3 2 Restoran dan Bar di Grand Hyatt Bali	25
Table 3 3 Vanue Di Grand Hyatt Bali	26



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Grand Hyatt Bali.....	22
Gambar 3. 2 Salsa Verde Restaurant di Grand Hyatt Bali	26
Gambar 3. 3 Grand Suite	28
Gambar 3. 4 Salsa Verde.....	29
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Salsa Verde Restaurant	31
Gambar 4. 1 Seragam Salsa Verde Restaurant.....	36
Gambar 4. 2 Table Set Up di Salsa Verde Restaurant	38
Gambar 4. 3 Side Stand Salsa Verde Restaurant	38
Gambar 4. 4 Gambar Captain Order	44
Gambar 4. 5 Gambar Sistem Infrasy.....	46
Gambar 4. 6 Billing Charge To The Room Di Salsa Verde Restaurant	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Gambar. 1 Stuktur Organisasi Grand Hyatt Bali

Lampiran 1 : Gambar. 2 Food menu dan Drink list Salsa Verde Restaurant



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Grand Hyatt Bali adalah salah satu hotel di Bali yang berlokasi di kawasan Nusa Dua, Grand Hyatt Bali dibangun dengan konsep " Istana Air di Pantai Timur Bali" dengan total area 17 hektar. Grand Hyatt Bali adalah milik dari PT. Wynncor Bali, yang didirikan pada tahun 1973 (yang juga memiliki satu properti lagi di Bali yaitu Hyatt Regency Sanur. Grand Hyatt Bali menawarkan berbagai pengalaman menarik dan menyenangkan untuk para tamu yang ingin menginap. Untuk memberikan pelayanan kepada tamu Grand Hyatt Bali memiliki beberapa Department yaitu, Human Resources Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Room Division Department, Sale & Marketing Department, Finance Department dan Food Beverage Departmen.

Grand Hyatt Bali selain menjual kamar juga memberikan pelayanan makanan dan minuman. Pelayanan itu sendiri menurut Kasmir (2017) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang di suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Hakim (2019) Food and Beverage Departement adalah salah satu department yang memiliki tugas cukup penting karena berhubungan langsung dengan tamu, selain itu department ini merupakan penghasilan keuntungan terbesar kedua dalam hotel setelah pemasukan dari kamar. Food and Beverage berperan penting dalam penyediaan makan dan minuman sehingga memudahkan tamu untuk mendapatkan makanan dan minuman.

Untuk mendukung penjualan makanan dan minuman Grand Hyatt Bali memiliki 5 Restaurant yaitu Garden Café, Watercort, Pasar Sengol, Nampu Japanese Restaurant, dan Salsa Verde Restaurant.

Salsa Verde Restaurant merupakan restoran yang menyajikan makanan Italian, yang melayani *breakfast*, *lunch* dan *dinner*. Restaurant ini biasanya ramai pada saat *lunch* dan *dinner* dengan sistem pelayanan *a'la carte service*. Menurut Naraswari (2022) *a'la carte* dalam bahasa perancis yang jika diterjemahkan ke bahasa Inggris menjadi acc "*according to menu*" artinya setiap menu, baik makanan maupun minuman, yang disajikan secara terpisah dan dihargai berbeda-beda disebut dengan *a'la carte*. Istilah ini awalnya banyak dipakai di restoran kelas atas dan hotel mewah namun sekarang juga digunakan di kafe maupun restoran siap saji.

Salsa Verde Restaurant terletak di tepian garis Pantai Nusa Dua yang menghadap langsung ke Samudra Hindia membuat para tamu bisa menikmati makan siang yang sejuk dengan angin dan desiran ombak di siang hari. Selain itu yang membedakan antara *lunch* dan *dinner* di Salsa Verde Restaurant adalah restoran ini menyediakan *cocktail special* pada saat *lunch* yaitu lemon granita yang *ingridients* nya terdiri dari limoncello granita dan Italian sparkling wine dan di sajikan pada saat masih *frozen* dan di *fouing* dengan italian sparkling wine di atasnya sehingga sangat cocok untuk dinikmati pada saat siang hari. Lemon granita merupakan *cocktail signature* restoran ini. Hal ini menyebabkan banyak tamu berkunjung ke Salsa Verde Restaurant untuk menikmati makan siang.

Terkait topik yang diambil dalam Tugas Akhir ini, ada beberapa tulisan sebelumnya yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang

berbeda. Tulisan pertama adalah dari Putu Devhy Wijayanti (2018) dengan judul “Prosedur Pelayanan Lunch dengan A’la Carte menu oleh Pramusaji pada Pasar Market Café di Hotel Holiday Inn Resort Bali Benoa”. Persamaan tugas akhir ini dengan tugas akhir yang dibuat adalah sama-sama membahas a’la carte lunch .Hal yang berbeda terlihat dari tahapan pelayanan yang diberikan, dimana pada Pasar Market Café di Hotel Holiday Inn Resort Bali Benoa ketika tamu menunggu makanan yang sedang di masak tamu tidak mendapatkan *welcome bread* sebagai cemilan sebelum makanan tamu datang, sedangkan pelayanan pada *a’la carte lunch* di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali para tamu yang memesan makanan akan mendapatkan *welcome bread* untuk cemilan para tamu yang menunggu makanannya datang. Selain itu tamu juga dapat memesan minuman cocktail sebagai peneman makan siang mereka. Pada tugas akhir kedua yang ditulis oleh I Wayan Oki Wirakusuma (2021) dengan judul “Prosedur A’la Carte Dinner oleh Waiter pada Reef Beach Club Hotel Apurva Kempinski Bali”. Persamaan kedua tugas akhir ini adalah sama-sama membahas pelayanan *a’la carte*, Hal yang berbeda terlihat dari *table set-up* yang ada di Reef Beach club hotel Apurva Kempinski Bali yang menggunakan *place mat* (alas makan untuk meletakkan *plate* dan *cutleries*), *napkin*, *middle piece* (vas bunga kecil) dan mengenai pelayanan dinner, sedangkan di *table set-up lunch a’la carte* di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali menggunakan *plate*, *cutleries*, dan *napkin* dan mengenai pelayanan lunch.

Dari kedua tulisan diatas hal yang membedakan pada tulisan ini terlihat pada *standart operasional prosedur* (SOP) Dimana pada tulisan pertama tidak terdapat *welcome bread* namun pada Salsa Verde Restaurant ada tahap pemberian *welcome*

bread kepada tamu yang datang ke Salsa Verde Restaurant sebagai pembuka makanan atau mengganjal perut lapar saat menunggu pesanan makanan tamu tersebut datang. Sedangkan pada tulisan kedua *set up table* lebih lengkap karena menggunakan vas bunga dan *place mat*, namun pada Salsa Verde Restaurant lebih simple.

Berdasarkan hal tersebut, membuat penulis tertarik untuk mengangkat topik yang akan di bahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan A’la Carte Lunch oleh Pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan *a’la carte lunch* oleh pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam Pelayanan *a’la carte lunch* oleh Pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapat dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *a’la carte lunch* oleh Pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali.
- b. Menjelaskan kendala apa saja yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam menanagani pelayanan *a'la carte lunch* dan cara menanganinya.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani pelayanan *a'la carte lunch* oleh seorang pramusaji

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *a'la carte lunch* oleh seorang pramusaji.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi,

Menurut Basrowi (2012) observasi didefinisikan sebagai suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis.

Pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses Pelayanan *A'la carte Lunch* oleh Pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali.

b. Metode Wawancara,

Menurut Sugiyono (2023) wawancara dapat didefinisikan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan bisa dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan jaringan telepon.

Pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung, wawancara ini dilakukan dengan mewawancarai Manager di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali mengenai Pelayanan *A'la Carte Lunch*. Proses

wawancara ini dilakukan pada saat melakukan kunjungan ke hotel Grand Hyatt Bali khususnya di Salsa Verde Restaurant dan juga melakukan tanya jawab kepada staff di Salsa Verde Restaurant.

c. Studi Kepustakaan,

Menurut Sugiyono (2023) metode kepustakaan adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti.

Pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dari studi literatur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian food and beverage service, serta pelayanan *a'la carte lunch* pada tamu.

2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode analisi yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan Teknik pemaparan masalah dengan data-data yang didapatkan di Salsa verde Restaurant Grand Hyatt Bali.

Penyajian hasil analisis pada tugas akhir ini menggunakan metode formal dan informal, yaitu:

- a. Metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian menggunakan kata-kata biasa.
- b. Metode formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti table, foto dan gambar.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Bedasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan *lunch a'la carte* oleh pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali memiliki tahapan pelaksanaan yang harus diikuti yaitu:

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap area kerja. Dalam tahap persiapan seorang pramusaji harus memperhatikan kebersihan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki, sedangkan tahap area kerja terdapat beberapa hal yang harus dikerjakan antara lain: *set up table*, Menyiapkan *menu*, mempersiapkan *placemate*, melipat *napkin* dan mempersiapkan *fork and knife*.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan terdiri dari 11 tahap yang meliputi: *welcoming the guest*, *escorting guest*, *seating guest*, *presenting food menu and drink list*, *pouring ice water*, *taking order*, *presenting order*, *clear up*, menyiapkan *bill* tamu, *Re-setting table*.

3. Tahap akhir

Sebelum *a'la carte lunch* ditutup 15 menit sebelumnya pramusaji akan memberi informasi kepada tamu bahwa *a'la carte lunch* akan ditutup. Setelah tamu meninggalkan restoran pramusaji akan mulai melakukan *clear up table*, melakukan *polishing*, dan membawa *napkin* kotor ke *laundry* dan mengambil *napkin* bersih.

4. Hambatan yang dihadapi pada pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji di Salsa Verde Restaurant Grand Hyatt Bali dan cara mengatasinya
- a. Kurangnya pengetahuan pramusaji tentang kandungan bahan makanan tamu yang memiliki *allergic* pada makanan. Cara mengatasinya pramusaji akan bertanya kepada *chef*. Namun hal ini tentu memerlukan waktu yang lama, sehingga tamu bisa komplain
 - b. *Food delay* pada saat *high session* biasanya menjelang pergantian tahun tamu bersamaan datang untuk makan siang dengan jumlah yang banyak hal ini yang memicu terjadinya keterlambatan dalam penyajian makanan. Cara mengatasinya memberikan *complimentary* berupa *starter* gratis atau misalkan tamunya suka minuman *alcohol* pramusaji bisa memberikan satu gelas *wine* sebagai peneman untuk tamu sambil menunggu makanan yang di pesannya datang
 - c. Adanya miskomunikasi antara pramusaji dengan tamu karena keterbatasan penguasaan bahasa asing selain bahas Inggris. Cara mengatasinya pramusaji akan minta bantuan kepada *hostess* atau *staff* yang bisa berbahasa asing seperti Jepang, dan Rusia.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan dalam pelayanan *a'la carte lunch* di Salsa Verde Restaurant, maka penulis dapat memberikan saran terhadap pihak restoran antar lain:

1. Penting pemberian *food training* bagi pramusaji untuk meningkatkan pengetahuan tentang kandungan bahan makanan sehingga dapat memberikan penjelasan kepada tamu terkait kandungan bahan makanan.
2. Mengingat tamu yang datang banyak dari Jepang dan Rusia sehingga pramusaji sebaiknya diberikan pelatihan bahasa asing seperti bahasa Jepang, Rusia dan lainnya secara bertahap sehingga dapat melancarkan pelayanan dan komunikasi antara pramusaji dengan tamu
3. Cara mengatasi tamu yang terlalu lama menunggu pesanan, sebaiknya pihak management hotel menambahkan *daily worker kitchen* yang bekerja disaat *high session*. Chief juga berkoordinasi dengan *f&b service manager* untuk mengetahui jumlah reservasi dan *front office* untuk mengetahui jumlah tamu yang menginap di hotel sehingga *kitchen* dapat menyiapkan teamnya agar tidak mengalami *food delay*.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti , A. W. (2018). Doctoral dissertation, Universitas Muhamadiyah Semarang. *Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi Tingkat Kecukupan Energi Dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang.*
- Armaniah , Heny, & dkk. (2019). Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang Vol. 2. Jakarta Bina Sarana Informatika Jakarta , 2.*
- Atmodjo, H. H. (2016). *Profesional Waiter. Yogyakarta: andi, 1-2.*
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan Edisi V. Bandung: Alfabeta, 25.*
- Hakim, W. D. (2019). Hakim. M. Fathurrahman Nurul . *Jurnal Khasanah Ilmu. Pelaksanaan Oprasional Food and Beverage Departement Dalam Pencapaian Excelent Service di Crystal Lotus Yogyakarta. Vol. 10 Yogyakarta: Universitas Bina Sarana Indonesia, 2.*
- Huda, Samsul, Nurcahyono, & Jati. (2015). Jurnal Khasanah Ilmu. *Upaya Food & Beverage dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Hotel Grand Hyatt Aston Yogyakarta. Vol. 6 Yogyakarta: AKAPAR BSI Yogyakarta, 1.*
- Hudarwaty, & Parantika. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.*
- Kamus Besar Bahasa Indonesia , (. (2022, Februari 2). Retrieved from <https://kbbi.web.id/kuliner>
- Kasmir. (2017). *Costumer service Exellent: Teori dan Praktik. Jakarta PT Raja Grafindo Persada .*
- M. I. (2012). *Food & Beverage Service Departement Job Preparation. Yogyakarta: Andi .*
- Martayasa, I. (2012). *Food & Beverage Service Oprational Yogyakarta: Andi .*
- Naraswari. (2022, Februari 2). Retrieved from Apa Itu A'la carte, Pengertian ala carte: <https://lifestyle.kompas.com/read/2022/09/28/133407820/apa-itu-ala-carte-sistem-menu-agar-tak-ada-makanan-terbuang-percuma>
- Nur,M., & Fadili,D.A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel jakarta. *Jurnal Pemasaran Komperatif*, 38-50.
- Oka, D., & Winia, N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran, Surabaya: Paramita.*
- Peraturan Mentri , P. E. (2014). RI Nomor 11. *tentang Standar Usaha Restoran.*
- Sinaga , F. (2018). *Restoran dan Kegiatannya. Yogyakarta: andi .*
- Suwithi, N. W. (2013). *Food and beverage service. Industri Perhotelan , 10-30.*

zonareferensi. (2023). *Pengertian Observasi*. Retrieved from
<https://www.zonareferensi.com/pengertian-observasi/>:
<https://www.zonareferensi.com/?s=pengertian+wawancara>
<https://www.zonareferensi.com/?s=pengertian+kepuustakaan+>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI