

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU MEGIBUNG BALI AGA  
OLEH PRAMUSAJI KUNYIT RESTORAN  
DI THE ANVAYA BEACH RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Meli Ayu Widiantari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU MEGIBUNG BALI AGA  
OLEH PRAMUSAJI KUNYIT RESTORAN  
DI THE ANVAYA BEACH RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Meli Ayu Widiantari  
NIM. 2115823083**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN A'LA CARTE MENU MEGIBUNG BALI AGA OLEH PRAMUSAJI KUNYIT RESTORAN DI THE ANVAYA BEACH RESORT 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**

**Putu Meli Ayu Widiantari  
NIM. 2115823083**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN A'LA CARTE MENU MEGIBUNG BALI AGA OLEH PRAMUSAJI KUNYIT RESTORAN DI THE ANVAYA BEACH RESORT BALI

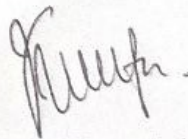
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator  
Program Studi D-III Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada 22 Juli 2024

Pembimbing I,



Drs. I Nyoman Kanca, M.Par.  
NIP. 196012311990111001

Pembimbing II,



Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par  
NIP. 199306082022032009

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



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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU MEGIBUNG BALI AGA  
OLEH PRAMUSAJI KUNYIT RESTORAN  
DI THE ANVAYA BEACH RESORT BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 22 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. I Nyoman Kanca, M.Par.  
NIP. 196012311990111001



Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par  
NIP. 199306082022032009

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 MENU MEGIBUNG BALI AGA OLEH PRAMUSAJI KUNYIT RESTAURANT DI THE ANVAYA BEACH RESORT BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator  
Program Studi Politeknik Negeri Bali pada 13 Agustus 2023

|         | Nama Tim Penguji  | Tanda Tangan  |
|---------|---|---|
| Ketua   | Drs. I Nyoman Kanca, M.Par.<br>NIP. 196012311990111001                |    |
| Anggota | Ayu Dwi Yulianthi, S.E., M.Si.Ak<br>NIP. 198507152010122002           |    |
| Anggota | Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.<br>NIP. 198901172022032007 |  |

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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putu Meli Ayu Widiantari  
NIM : 2115823083  
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### **PELAYANAN A'LA CARTE MENU MEGIBUNG BALI AGA OLEH PRAMUSAJI KUNYIT RESTORAN DI THE ANVAYA BEACH RESORT 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.

Badung, Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Meli Ayu Widiantari  
NIM : 2115823083  
PS : D-III Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pelayanan A’la Carte Menu Megibung Bali Aga oleh Pramusaji di Kunyit Restoran di The Anvaya Beach Resort Bali” dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih 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.Par, 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 Ketua Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada



penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis penulis dalam menyelesaikan proposal tugas akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama proses perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Gede Simpen, selaku Human Resource Manager, di The Anvaya Beach Resort Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di The Anvaya Beach Resort Bali.
9. Ibu Luh Putu Eka Suastuti selaku Trainee Manager , di The Anvaya Beach Resort Bali yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan PKL di The Anvaya Beach Resort Bali.
10. Bapak I Kadek Ngurah Okayana selaku Food And Beverage Manager, di The Anvaya Beach Resort Bali yang telah memberikan kesempatan training di bagian *Food and Beverage Service*.
11. Bapak I Gusti Putu Ngurah Susila Yasa selaku Manager Kuningit Restaurant, di The Anvaya Beach Resort Bali yang telah memberikan dorongan dan motivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan sesuai dengan standar.

12. Bapak I Gusti Made Agus Ariawan selaku Supervisor Kunyit Restaurant The Anvaya Beach Resort Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan selama di hotel The Anvaya Beach Resort Bali.
13. Seluruh Staff Food & Beverage Service dan seluruh DW The Anvaya Beach Resort Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan untuk melakukan pekerjaan dengan baik dan memberikan keterangan serta data-data yang di perlukan untuk menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.
14. Bapak I Ketut Sunia dan Ibu Ni Wayan Musni Widanti, selaku kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan serta mendidik sedari kecil dan memberikan motivasi serta dukungan secara finansial maupun spiritual kepada penulis.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan Proposal Tugas Akhir ini, akhir kata, penulis berharap semoga Proposal 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

## ABSTRAK

Widiantari, Putu Meli Ayu Widiantari. (2023). *Pelayanan A'la Carte Menu Megibung Bali Aga Oleh Pramusaji Kunyit Restaurant Di The Anvaya Beach Resort Bali*. Tugas Akhir Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Tugas Akhir ini telah disetujui dan diperiksa oleh Dosen Pembimbing I: Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. dan Dosen Pembimbing II: Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par

Kata Kunci: Pelayanan, Menu, Budaya, Megibung Bali Aga

Laporan tugas akhir ini memuat tentang tahapan dalam Pelayanan A'la Carte Menu Megibung Bali Aga oleh Pramusaji Kunyit Restaurant di The Anvaya Beach Resort Bali yang dimulai dari Tahap persiapan, Tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mempermudah mahasiswa dalam mencari referensi Tugas Akhir mengenai Pelayanan A'la Carte Menu Megibung Bali Aga. Keunikan dari Menu Megibung Bali Aga yaitu yang bertujuan untuk memberikan pengalaman makan yang unik kepada tamu dan merupakan *sharing* menu untuk 2 orang yang dimana menu ini sudah *include* dengan *dessert* Megibung Bali Aga yang di suguhkan setelah *maincourse*.

Megibung merupakan salah satu tradisi tradisional dari daerah Karangasem, selain itu, Kunyit Restaurant juga mempunyai pelayanan yang unik dimana tamu akan diberikan *welcome drink* berupa *cem-cem tea*, dan *welcome crackers* berupa *rice crackers* dan *shrimp sambal*, dan tidak lupa adanya ritual *washing hand* yang dilakukan sebelum tamu mulai menikmati *maincourse*. Dengan adanya Pelayanan dari menu Megibung Bali Aga memberikan pengalaman makan yang berkesan kepada tamu selain dari makanan tamu juga bisa merasakan pelayanan yang unik saat berada di restaurant, serta *experience* yang diberikan kepada tamu sangat kental mengenai tradisi dan budaya Bali

## ABSTRACT

Widiantari, Putu Meli Ayu Widiantari. (2023). *A'la Carte Menu Megibung Bali Aga Service by the Kunyit Restaurant Waiter at The Anvaya Beach Resort Bali. Hospitality Final Project, Tourism Department, Bali State Polytechnic*

*This Final Assignment has been approved and checked by Supervisor I: Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. and Supervisor II: Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par*

*Keywords: Service, Menu, Culture, Megibung Bali Aga*

*This final assignment report contains the stages in the Megibung Bali Aga A'la Carte Menu Service by Kunyit Restaurant Waiters at The Anvaya Beach Resort Bali, starting from the preparation stage. Implementation stage, and closing stage. This Final Assignment aims to make it easier for students to find references for their Final Assignment regarding Megibung Bali Aga's A'la Carte Menu Service. The uniqueness of the Megibung Bali Aga Menu is that it aims to provide a unique dining experience to guests and is a sharing menu for 2 people, where this menu includes the Megibung Bali Aga dessert which is served after the main course. Megibung is one of the traditional traditions of the Karangasem area. Apart from that, Kunyit Restaurant also has a unique service where guests will be given a welcome drink in the form of cem-cem tea, and welcome crackers in the form of rice crackers and sambal shrimp, and don't forget the washing hand ritual. carried out before guests start enjoying the main course. With the service from the Megibung Bali Aga menu, it provides guests with a memorable dining experience. Apart from the food, guests can also experience unique service while at the restaurant, and the experience given to guests is very rich in Balinese traditions and culture.*

## 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>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                        | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</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>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                             | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                           | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                         | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang.....                                 | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                                | 4           |
| C. Tujuan Penulisan.....                               | 5           |
| D. Manfaat Penulisan.....                              | 5           |
| E. Metode Penulisan Tugas Akhir.....                   | 6           |
| F. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....              | 8           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                     | <b>9</b>    |
| A. Pengertian Hotel.....                               | 10          |
| B. Pengertian Resort.....                              | 10          |
| C. Pengertian Restaurant.....                          | 11          |
| D. Jenis-jenis Restaurant.....                         | 12          |
| E. Pengertian Menu.....                                | 13          |
| F. Jenis-jenis Menu.....                               | 14          |
| G. Pengertian Megibung.....                            | 15          |
| H. Pengertian Pelayanan.....                           | 16          |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>                    | <b>17</b> |
| A. Lokasi dan Sejarah The Anvaya Beach Resort Bali.....         | 17        |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Anvaya Beach Resort Bali..... | 19        |
| C. Struktur Organisasi The Anvaya Beach Resort Bali.....        | 28        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                         | <b>38</b> |
| A. Penyajian Hasil Observasi.....                               | 38        |
| B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya .....                    | 52        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                       | <b>55</b> |
| A. Simpulan.....  | 55        |
| B. Saran.....   | 57        |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Jenis-jenis Kamar Hotel..... | 14 |
|--|----|

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Logo The Anvaya Beach Resort Bali.....                 | 6  |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi Food And Beverage Hotel.....       | 8  |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Departement..... | 9  |
| Gambar 4.1 <i>Serving Welcome Drink</i> .....                     | 47 |
| Gambar 4.2 <i>Hand Washing Ritual</i> .....                       | 48 |
| Gambar 4.3 <i>Serving Welcome Crackers</i> .....                  | 48 |
| Gambar 4.4 Megibung Bali Aga.....                                 | 49 |
| Gambar 4.5 <i>Serving Dessert Megibung</i> .....                  | 51 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Deluxe Room*
- Lampiran 2. *Deluxe Pool Acces Room*
- Lampiran 3. *Deluxe Suite Room*
- Lampiran 4. *Premiere Room*
- Lampiran 5. *Premiere Lagoon Acces*
- Lampiran 6. *Premiere Suite Room*
- Lampiran 7. *The Anvaya Suite Balcony Room*
- Lampiran 8. *Beach Front Private Room*
- Lampiran 9. *Sport and Recreation*
- Lampiran 10. *The Anvaya Kids CLub*
- Lampiran 11. *Sakanti Spa*
- Lampiran 12. *Pool Bar*
- Lampiran 13. *Meeting room*
- Lampiran 14. *Kolam Renang*
- Lampiran 15. *Linen Inventory*
- Lampiran 16. *Menyiapkan Centerfish*
- Lampiran 17. *Re-Set Up to Lucnh*
- Lampiran 18. *Re-Set Up to Breakfast*
- Lampiran 19. *Guest Comment I*
- Lampiran 20. *Guest Comment II*
- Lampiran 21. *Beverage Runner*
- Lampiran 22. *Dusting Sofa*
- Lampiran 23. *Project Daily Salt & Papper*
- Lampiran 24. *Membuat Oshibory*
- Lampiran 25. *Polish Plate*
- Lampiran 26. *Ritual Washing Hand*
- Lampiran 27. *Menu Kunyit Restaurant*
- Lampiran 28. *Megibung Bali Aga*

Lampiran 29. *Set-Up Megibung*

Lampiran 30. *Welcome Cracker*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu pulau yang ada di Indonesia dengan keindahan, adat istiadat, budaya, dan keramah-tamahan hal tersebut membuat Bali banyak diminati oleh wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara baik itu sekedar untuk berlibur, maupun berbisnis. Salah satu tempat yang terkenal dan banyak dikunjungi oleh wisatawan adalah daerah Kuta, Kabupaten Badung Bali.

Kuta merupakan sebuah daerah yang memiliki pantai dengan pasir putih serta pemandangan *sunset* yang memanjakan mata wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut. Perkembangan pariwisata di Kuta membuat para pengusaha sektor jasa tertarik untuk membangun hotel dan resort guna memberi kenyamanan wisatawan yang berlibur.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang di komersialkan untuk menyediakan fasilitas menginap, fasilitas makanan dan minuman serta memberikan jasa lainnya yang dibutuhkan oleh para wisatawan. Hotel wajib memberikan produk dan pelayanan yang istimewa kepada tamu yang menginap agar wisatawan yang menginap merasa senang dan puas, karena produk yang berkualitas tidak cukup apabila tidak diimbangi dengan SDM yang handal dan berpotensi di bidangnya masing-masing sehingga usaha

perhotelan benar-benar menjadi usaha komersial yang mampu mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya,

Salah satu hotel bintang (lima) 5 yang berada di Kuta yaitu The Anvaya Beach Resort Bali. Hotel yang di *design* klasik lengkap dengan nuasa Bali *modern* yang mewah yang merupakan bagian dari (HSG) Hotel Santika Group. Yang terkenal di Asia. The Anvaya Beach Resort Bali memiliki total jumlah kamar sebanyak 493 kamar dengan kategori berbeda yang dibagi menjadi *deluxe room* sebanyak 114 kamar, *deluxe pool access* sebanyak 16 kamar, *deluxe suite* sebanyak 5 kamar, dan *premiere* sebanyak 101 kamar, *premiere lagoon access* sebanyak 102 kamar, *premiere suite* sebanyak 100 kamar, *the anvaya suite balcony* sebanyak 16 kamar dan sisanya dimasukkan ke dalam *beach front private room* sebanyak 4 kamar. Pada Food and Beverage Department, The Anvaya Beach Resort Bali memiliki total restoran sebanyak 2 outlet restoran yakni, Kunyit Restaurant dan Sands Restaurant, serta sebuah Pool Bar.

Food and Beverage Department sendiri merupakan salah satu *department* yang ada di hotel yang bertugas untuk mengolah, memproduksi, dan menyajikan makanan serta minuman untuk keperluan tamu hotel. Baik dalam kamar, restoran, *banquet*, dan makanan karyawan, dan sebagainya. Food and Beverage dibagi menjadi 2 bagian yakni *food and beverage service* yang bertugas dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di dalam kamar hotel maupun restoran. Sedangkan *food and beverage production* yaitu *department* yang bertugas menangani penyiapan

dan pengolahan semua jenis makanan dari *appetizer, soup, main course,* serta *dessert.*

Kunyt Restaurant merupakan salah satu restoran khusus *Indonesian* dan *Balunese Cuisine* yang memiliki kapasitas sebanyak 250 *seat.* Sedangkan Sands Restaurant merupakan restoran khusus *Japanese* dan *Western Food* yang berkapasitas sebanyak 350 *seat.* Kunyt Restaurant menyajikan masakan smulai dari *Indonesian Food* sampai *Balinese Food* dengan jam operasional buka mulai dari 06.00 – 23.00 WITA. Salah satu menu favorite dari *a'la carte* Kunyt Restaurant yakni Megibung Bali Aga yang diadakan setelah jam operasional *breakfast* restoran. Menu Megibung Bali Aga merupakan *sharing* menu untuk 2 orang. Megibung merupakan tradisi tradisional dari daerah Karangasem yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh banyak orang yang duduk berkumpul untuk makan bersama dan saling berdiskusi dan berbagi pendapat guna mempererat rasa kekeluargaan.

The Anvaya Beach Resort Bali menawarkan menu Megibung Bali Aga yang bertujuan untuk memberikan pengalaman makan yang unik kepada tamu. Makanan yang disajikan dari menu Megibung Bali Aga, ada 2 pilihan nasi yaitu nasi putih dan nasi merah, dan beberapa hidangan makanan yang disajikan di dalamnya, seperti *grilled prawn, braised pork, chicken betutu, pork satay, crispy pork belly, dan urap sayur.*

Menu Megibung Bali Aga ini sudah termasuk *dessert* megibung yang di dalamnya sudah termasuk dengan 3 pilihan dari jajanan pasar, *brown sticky rice with coconut milk, banana fritter, dan slice of fresh fruits.* Selain itu para

tamu juga dapat menyaksikan pertunjukan *Balinese Dance* yang ditampilkan dari pukul 19.00-21.00 WITA. Harga dari menu Megibung Bali Aga ini berkisar 560.000/*nett* yang sudah termasuk *tax* and *service*. Berdasarkan peminat dari menu Megibung Bali Aga yang dihitung rekapannya per hari mencapai 20 reservasi, hanya untuk menu Megibung Bali Aga saja. Untuk mengantisipasi rasa menu yang cukup pedas kepada tamu, maka *server* menawarkan pilihan tingkat kepedasan kepada tamu mulai dari *less spicy*, *medium spicy*, dan *spicy*.

*Server* yang melayani menu Megibung Bali Aga menggunakan pakaian yang identik dengan nuansa Bali untuk wanita menggunakan kebaya putih, rok celana, dan menggunakan sepatu *kets* putih sedangkan untuk laki-laki menggunakan kemeja putih, celana panjang, dan sepatu *kets* putih. Menu Megibung Bali Aga banyak diminati oleh tamu mancanegara seperti Australia, Jerman, dan Singapore.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dipilihlah sebagai judul tugas akhir “Pelayanan *A’la Carte* Menu *Megibung Bali Aga* oleh Pramusaji Kunit Restoran di The Anvaya Beach Resort Bali”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *a’la carte* menu Megibung Bali Aga oleh pramusaji Kunit Restoran di The Anvaya Beach Resort Bali?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte* menu oleh pramusaji di The Anvaya Beach Resort Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

### **C. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui pelayanan menu Megibung Bali Aga oleh pramusaji di The Anvaya Beach Reosrt Bali
  - b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan menu Megibung Bali Aga oleh pramusaji di The Anvaya Beach Reosrt Bali

### **D. Manfaat Penulisan**

1. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta mengaplikasikan ilmu-ilmu dan teori di kampus dengan membandingkan sesuai dengan kenyataan yang di industri.
  - 2) Bahan masukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang perhotelan umumnya, dan dalam bidang *Food & Beverage Service* pada khususnya.

- 3) Meningkatkan pemahaman dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori mengenai *Food & Beverage Service* yang terdapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
    - 1) Sebagai sumber informasi bagi, mahasiswa dalam menyusun tugas akhir, khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata serta sebagai sumber referensi dan bacaan bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir.
    - 2) Sebagai bahan masukan bagi civitas akademika Politeknik Negeri Bali dalam bidang *Food & Beverage Service* untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan.
  - c. Bagi Perusahaan.

Sebagai bahan masukan untuk The Anvaya Beach Resort Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik.

## **E. Metode Penulisan**

Metedologi merupakan tahapan dasar dalam mendapatkan data untuk menyusun Tugas Akhir ini, baik data yang bersifat kualitatif maupun data yang bersifat kuantitatif . Metode dan tehnik yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Metode pengumpulan data
  - a. Metode Observasi



Metode observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung mengenai peralatan serta *cutleries* yang digunakan dalam persiapan Megibung Bali Aga di Kunyit Restaurant di The Anvaya Beach Resort Bali.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode untuk pengumpulan informasi yang digunakan dengan wawancara langsung dengan Manager serta staff *Food & Beverage Service* pada Kunyit Restoran di The Anvaya Beach Resort Bali mengenai *sequence of service a'la carte* menu Megibung Bali Aga, serta cara melakukan *set-up table* Megibung Bali Aga dan hambatan yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan *a'la carte* menu Megibung Bali Aga.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan merupakan pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku serta dokumen tertulis yang berkaitan dengan pelayanan megibung.

1) Teknik analisis data

Metode dan Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penyusunan proposal ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif ini merupakan jenis metode analisis data dengan teknik pemaparan yaitu dengan cara menjelaskan dan memaparkan data-data dan informasi pada saat melakukan praktik kerja lapangan.

2) Teknik penyajian hasil analisis

Dalam menyusun proposal ini, penulis menggunakan metode dan teknik penyajian hasil analisis dengan cara yang formal. Metode dan teknik penyajian hasil analisis secara formal adalah suatu metode atau teknik yang menggunakan kata-kata yang jelas dengan bahasa yang resmi dan lugas. Dan tehnik informal yaitu, tehnik penyajian yang digunakan dalam bentuk bagan maupun tabel yang menjelaskan mengenai prosedur pelayanan *a'la carte* menu Megibung Bali Aga oleh pramusaji Kunyit Restaurant di The Anvaya Beach Resort Bali

#### **F. 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 hotel, pengertian resort, pengertian restoran, jenis-jenis restoran, pengertian menu, jenis-jenis menu, pengertian megibung, pengertian pelayanan, dan pengertian pramusaji.

##### 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai prosedur Pelayanan A'la Carte Menu Megibung Bali Aga oleh Pramusaji Kunyit Restaurant di Hotel The Anvaya Beach Resort Bali. Penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan *dinner a'la carte* ini dibagi menjadi beberapa tahapan mulai dari persiapan yang berupa persiapan diri dan persiapan sebelum jam operasional dimulai, tahap pelaksanaan diawali dengan menyambut tamu, menanyakan reservasi tamu, mendudukan tamu, melipat napkin tamu, mengambil menu untuk tamu, melakukan *taking order*, memberikan *welcome drink* tamu, melaksanakan *ritual hand washing*, menyajikan *welcome crackers*, penyajian *main course menu*, melakukan *guest satisfaction*, melaksanakan *clearing up*, penyajian *dessert* Megibung Bali Aga, *billing*, dan tahap akhir yakni *farewell*. Dan pada tahap *closing* berupa pembersihan peralatan, pemisahan *bill* oleh *hostess*, memastikan area restaurant tetap bersih dan rapi sebelum meninggalkan *outlet*.

Serta adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam melaksanakan pelayanan *a'la carte* menu megibung bali aga di hotel The Anvaya Beach Resort Bali kepada tamu dan cara mengatasinya:

### 1. Keterlambatan menyajikan makanan

Cara mengatasinya :

- a. pramusaji harus memberikan informasi kepada tamu terkait *delay food* yang terjadi dan makanan akan cukup membutuhkan waktu untuk penyajiannya.
- b. mengurutkan *captain order* sesuai dengan jam pemesanannya agar tidak terjadi *miss* pada *order* sebelumnya. (*first in first out*).
- c. memberikan *complimentary* kepada tamu apabila makanan dari tamu tersebut tidak kunjung disajikan dalam waktu yang cukup lama, dengan memberikan *free refill welcome drink & welcome crackers* kepada tamu.
- d. *staff kitchen* harus meminta bantuan kepada *outlet kitchen* lain agar mempermudah pekerjaan dan tidak terjadinya *delay food* secara terus menerus
- e. membagi *section incharge* di pihak pramusaji dan *kitchen* agar pelayanan di operasional dapat berjalan dengan baik.

### 2. Kurangnya penguasaan produk restaurant

Cara mengatasinya:

- a. Pramusaji harus mengetahui betul terkait ingredients yang digunakan karena ada beberapa tamu yang memiliki *alergic* dan diharapkan kepada pramusaji selalu rutin melaksanakan *breafing team* terkait bahan dan rasa dari makanan maupun minuman tersebut yang bertujuan untuk memperdalam *product knowledge*.

### 3. Kurangnya perlengkapan service

Cara mengatasinya:

- a. Dengan selalu memperhatikan stok setiap barang tersebut apabila kekurangan terhadap alat yang digunakan sebaiknya dengan *mempolish* terlebih dahulu saat sebelum tamu-tamu berdatangan ke restaurant, serta mengambil kesempatan di jam kosong untuk melipat napkin *a'la carte* untuk meminimalisir kurangnya stok di *back area*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan penulis pada Kuyit Restaurant, penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pramusaji yang bertugas di kuyit restaurant, sehingga tamu merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan antara lain:

1. Membuat *guest list reserve* yang bertujuan agar tamu tidak datang secara bersamaan saat *dinner* di restaurant. Dengan adanya *Guest list* ini membuat restaurant kedepannya cukup matang untuk mempersiapkan pelayanan yang lebih optimal. Selain itu dengan adanya pembagian *section in charge* di pihak pramusaji dan *kicthen* agar kedepannya pelayanan di operasional dapat berjalan dengan lancar dan maksimal.
2. Apabila penguasaan produk restaurant yang kurang sebaiknya dengan menginformasikan dan bertanya kepada *leader* terkait *ingredients* makanan maupun minuman yang disajikan kepada tamu agar lebih jelas. Dan juga pentingnya adanya *breafing team* terkait *product knowladge* restaurant setiap hari.

3. Adanya pengadaan barang (SR) terkait kurangnya perlengkapan *service* agar operasional tetap berjalan dengan maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, Khusnul dan Ugie 2016. *Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plantaran Ubud*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Atmadjati, 2018. *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Tori Coffee*. Toraja: Saputra.
- Bagyono, 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia , Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Mornir, Lallo Larassati. 2015. *Peran Costumer Service Dalam Meningkatkan Kinerja Terhadap Calon Mahasiswa di Unis Tanggerang*. Makasar: H Pratiwi
- Marsum, W.A. 2020. *Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere di Aston Solo*. Surakarta: SM Pertiwi.
- Nifati, N. H., & Purwidiani, N. D. 2018. *Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen di Restaurant Terakota Café Verwood Hotel and Serviced Residence*. Surabaya: Jurnal Tata Boga.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Perwani, Yayuk Sri. 2014. *Teori dan Pentunjuk Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Pharhyuna, Kadek Agus Jaya 2019. *Express Express Your Bahasa Indonesia Bravely*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Suwithi. N.W. 2014. *Industri Perhotelan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Sukerti, Ni Wayan, Cokorda Istri Raka Marsiti, NDMS. Adnyawati, dan Luh Joni Erawati Dewi. 2017. *Pengembangan Tradisi Megibung Sebagai Upaya Pelestarian Seni Kuliner Bali*. Buleleng: Universitas Pendidikan Ganesha.

Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta:  
Deepublish