

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH
WAITER/WAITRESS DI BREEZE AT THE SAMAYA
SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Tony Cahya Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH
WAITER/WAITRESS DI BREEZE AT THE SAMAYA
SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Tony Cahya Putra
NIM. 2115823133**

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

HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH
WAITER/WAITRESS DI BREEZE AT THE SAMAYA
SEMINYAK**

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat Menyelesaikan Pendidikan
Pada Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Wayan Tony Cahya Putra
NIM. 2115823133**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
202**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH
WAITER/WAITRESS DI BREEZE AT THE SAMAYA
SEMINYAK

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 14 Agustus 2024

Pembimbing I,



I Ketut Suarta, S.E., M.Si.
NIP. 196309151990031002

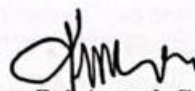
Pembimbing II,



Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum.
NIP. 199511062022032010

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

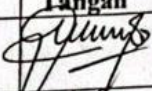


Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH
WAITER/WAITRESS DI BREEZE AT THE SAMAYA
SEMINYAK

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
Politeknik Negeri Bali pada ...

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suarta, S.E., M.Si NIP. 196309151990031002	
Anggota	Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si.Ak NIP. 198507152010122002	
Anggota	Layla Fickri Amalia, S.Si., M.Si 19920422202203211	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D III
Perhotelan, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 1990111112022032009



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 Wayan Tony Cahya Putra
NIM : 2115823133
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PENANGANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER/WAITRESS
DI BREEZE AT THE SAMAYA SEMINYAK**

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, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



I Wayan Tony Cahya Putra

NIM. 2115823133

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik serta tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan Proposal Tugas Akhir adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis mendapatkan banyak saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir ini. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih 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 Koordinator Program Studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suarta, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, M.Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.
7. Seluruh *Staff F&B department* The Samaya Seminyak yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.

8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Bapak I Gede Surata dan Ibu Ni Putu Rusmiladewi, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan 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 PERSYARATAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PERSYARATAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel	8
B. Food and Beverage Department	10
C. Restoran	11
D. Pelayanan.....	13
E. Waiter/Waitress	15
BAB III GAMBARAN UMUM THE SAMAYA SEMINYAK	17
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel	17
1. Lokasi	17
2. Sejarah The Samaya Seminyak Bali	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Samaya Seminyak Bali	19
1. Bidang Usaha	19
2. Fasilitas The Samaya Seminyak.....	25
C. Struktur Organisasi The Samaya Seminyak Bali	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Penyajian Hasil Observasi	36
1. Tahap Persiapan	37
2. Tahap Pelaksanaan	41

3. Tahap Penutupan	50
B. Kendala Yang Dihadapi dan Solusinya	51
BAB V PENUTUP	54
C. Simpulan	54
D. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-Jenis Kamar	21
Tabel 3. 2 Restoran & Bar	22



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Samaya Seminyak	17
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi F&B Service.....	31
Gambar 4. 1 Uniform	34
Gambar 4. 2 Polishing cutleries	36
Gambar 4. 3 Table set-up.....	37
Gambar 4. 4 Persiapan side stand	37
Gambar 4. 5 Mesin EDC (Electronic Data Capture)	38
Gambar 4. 6 Captain order.....	42
Gambar 4. 7 Welcome bread	44
Gambar 4. 8 Check guest satisfaction.....	46
Gambar 4. 9 Bill.....	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi The Samaya Seminyak	57
Lampiran 2. Breeze Restaurant	57
Lampiran 3. Romantic Dinner	58
Lampiran 4. Brasserie Restaurant	59
Lampiran 5. Food checker	59
Lampiran 6. Membuat Latte Art	59
Lampiran 7. Menu Breeze Restaurant.....	60



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam industri pariwisata khususnya di Bali, hotel adalah fasilitas terpenting untuk menjamin kebutuhan para wisatawan yang sedang berlibur. Menurut Sulastiyono (2015) hotel merupakan bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersil, yang diberikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan, penginapan serta layanan makan dan minum.

Berbicara mengenai pelayanan, Rangkuti (2017) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik, serta peningkatan penjualan serta pendapatan.

Menurut Larasati (2016:5) hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata dan merupakan usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut: a. Kamar tidur b. Makanan dan minuman c. Pelayanan lain meliputi: 1). Tempat rekreasi 2). Fasilitas olahraga 3). Fasilitas lain yang dibutuhkan tamu Untuk memahami usaha perhotelan perlu diketahui pengertian dasar dan kegiatan usahanya. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel.

Salah satu hotel yang menyediakan jasa pelayanan kamar serta jasa makan dan minum adalah The Samaya Seminyak. Hotel ini berada dalam kepemilikan PT. Santika yang terletak di Jalan Laksamana, Pantai Seminyak, Kerobokan, Kuta Utara, Badung. The Samaya Seminyak memiliki jasa pelayanan kamar berupa total 52 villa *suites* yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa tipe diantaranya; *three bedroom royal courtyard villa*, *two bedroom royal courtyard villa*, *one bedroom royal pavilion villa* yang bertempat di tepi pantai Petitenget. Selain itu, hotel ini memiliki jasa pelayanan makanan berupa 2 (dua) restoran yaitu Breeze Restaurant sebagai restoran utama yang memiliki total 45 *table* dan berkapasitas 150 orang dan Brasserie Restaurant sebagai restoran kedua yang hanya memiliki 10 *table* dan berkapasitas 20 orang .

Tamu yang datang ke The Samaya Seminyak lebih banyak yang datang ke Breeze Restaurant dibandingkan dengan Brasserie Restaurant. Walaupun menu yang ditawarkan kedua restoran ini sama persis, tetapi tempat di Breeze lebih luas dibandingkan Brasserie. Breeze Restaurant juga memiliki *view* pesisir pantai Petitenget sehingga menjadikan restoran ini pilihan utama untuk merasakan santapan sambil menikmati keindahan pesisir pantai di pagi, siang maupun sore hari. Dibandingkan pada saat *breakfast* dan *lunch* para tamu lebih sering datang ke Breeze Restaurant pada saat *dinner*. Hal ini dikarenakan pada saat *dinner*, restoran memiliki suasana yang lebih romantis dengan penerangan lilin yang diletakan di atas meja dan pemandangan matahari terbenam (*sunset*) yang sangat indah, yang membuat *dinner* semakin romantis dan tenang.

Dinner di Breeze Restaurant menggunakan konsep *fine dining* dan

menggunakan menu *a'la carte* yang mencantumkan daftar makanan yang disediakan oleh restoran mulai dari *appetizer* sampai *dessert*. *A'la carte* menu dipilih karena lebih fleksibel karena tamu bisa memilih sendiri menu yang diinginkan, mulai dari hidangan pembuka sampai penutup. Konsumen juga bisa lebih menghitung secara tepat biaya yang dikeluarkan karena hanya membayar menu yang disukai.

Menurut Sulastiyono (2015) pelayan atau *waiter* memiliki tujuan untuk kelancaran dalam operasional di sebuah restoran, tujuan pelayan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, dengan kata lain untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Seorang *waiter* dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi, memiliki pengetahuan produk restoran berupa semua makanan ke tamu sampai tahap *clear up*. Tamu juga dapat menanyakan setiap opsi makanan yang terdapat di menu bahkan bisa *request* jika tamu memiliki alergi pada makanan tersebut.

Topik mengenai pelayanan *a'la carte* oleh *waiter* atau pramusaji telah beberapa kali ditulis dalam berbagai tulisan ilmiah. Tulisan ilmiah tersebut contoh adalah tugas akhir yang ditulis oleh Komang Tri (2023) tentang Pelayanan Megibung *A'la Carte* Menu Oleh *Waiter* di *Starfish Bloo restaurant* W Bali Seminyak dan tugas akhir yang ditulis oleh Rika (2023) tentang Penanganan *A'la Carte Dinner* Oleh Pramusaji Pada *Tree Bar Restaurant* di *Maya Ubud Resort and Spa*. Tugas akhir diatas menjabarkan tentang cara penanganan *a'la carte dinner* yang di jelaskan beserta dengan SOP yang berlaku di kedua restoran tersebut mulai dari *welcoming guest, escorting guest to the table, sitting the guest, presenting food*

menu and drink, taking the order, serving the drink, serving the food, clearing up and cumbing down, presenting the bill, and thank the guest. Berbeda dengan tugas akhir di atas, dalam tugas akhir ini akan dibahas mengenai Pelayanan *A'la Carte Dinner* Oleh *Waiter* di Breeze Restaurant, The Samaya Seminyak. Penulis juga akan membahas tentang bagaimana cara melayani *a'la carte dinner* sesuai SOP yang berlaku di Breeze Restaurant, yang membedakan dari kedua tugas akhir sebelumnya adalah SOP yang berbeda mulai dari *welcoming the guest, escorting the guest to table, giving menu and taking order, serving the food, clearing up, billing, guest statisfaction*, dan istilah-istilah yang digunakan pada kedua restoran tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menyusun suatu tugas akhir dengan judul “Pelayanan *A'la Carte Dinner* Oleh *Waiter/waitress* di Breeze at The Samaya Seminyak”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mendapatkan rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimanakah pelayanan *A'la carte dinner* pada pada Breeze at The Samaya Seminyak?
2. Kendala–kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan *A'la carte dinner* di Breeze at The Samaya Seminyak dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *A'la carte dinner* pada Breeze at The Samaya Seminyak.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala apa saja yang dihadapi oleh Pramusaji dalam memberikan pelayanan *A'la carte dinner* di Breeze at The Samaya Seminyak dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut.

2. Manfaat penulisan

a Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*.

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 *A'la carte 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 *A'la carte dinner*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat *A'la carte dinner*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir**1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir adalah sebagai berikut:

a Metode observasi

Menurut Sugiyono (2018) observasi adalah observasi yang dimana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati secara langsung dan ikut berpartisipasi atau melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data pada sales & marketing department. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengamati kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh hotel The Samaya Seminyak.

b Metode wawancara

Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa wawancara memungkinkan peneliti untuk memahami perspektif subjek dan mendapatkan data yang lebih kaya dibandingkan metode lainnya. Wawancara juga memungkinkan interaksi

langsung yang dapat memperkuat validitas data yang diperoleh karena peneliti dapat mengamati responden secara langsung dan melakukan klarifikasi jika diperlukan.

c. Metode kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip dari literatur, buku-buku, serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini (Susepti dkk., 2017).

2. Metode analisis data

Teknik analisis data bertujuan untuk menyederhanakan dan menyajikan secara sistematis semua data yang terkumpul, kemudian mengolah, menafsirkan dan menginterpretasikan data tersebut (Ghozali, 2018). Analisis data merupakan upaya untuk memecahkan masalah penelitian untuk mendapatkan jawaban atas masalah yang diteliti.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Menurut Sugiyono (2018) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

1. Pelayanan *Ala Carte Dinner* oleh *Waiter* di *Breeze Restaurant The Samaya Seminyak*.

a. Tahap Persiapan

tahap persiapan meliputi persiapan diri *waiter* yang memperhatikan kesehatan dan penampilan diri serta sikap dan tingkah laku saat di area kerja. Selain persiapan diri, *waiter* juga melakukan persiapan operasional.

b. Tahap Pelayanan

tahap pelayanan dimulai dari menyambut tamu yang datang ke restoran, menyajikan makanan dan minuman, hingga mengucapkan terima kasih kepada tamu dan terakhir *waiter* melakukan *resetting the table*.

c. Tahap Penutupan

tahap penutupan meliputi mengangkat peralatan yang masih tersisa di meja tamu, *polishing* peralatan, melakukan *prepare* untuk *breakfast*, menghitung dan mengirim *linen* dan memastikan *side station* lengkap.

2. Hambatan Yang Dihadapi & Cara Mengatasinya

- a. *Delay food* dan *complaint* dari tamu akibat penuhnya reservasi tamu pada saat *dinner*. *Delay food* yang dimaksud adalah makanan ataupun minuman tamu datang (*serve*) sedikit lebih lambat dari hari biasanya. Hal ini mengakibatkan *waiter* yang bertugas pada saat operasional menjadi kewalahan. Solusi dari permasalahan ini adalah ketika restoran sedang

ramai pada saat tamu yang datang secara bersamaan yaitu Penambahan *manning* di masing-masing section pada saat reservasi tamu lumayan banyak pada jam yang bersamaan, pemberian arahan dari atasan kepada masing-masing *staff* yang *in charge* di masing-masing *section*, agar pada saat kondisi restoran sedang ramai agar semua staf bisa mengetahui hal apa yang bisa dilakukan pada saat kondisi restoran sedang ramai pemberian *complimentary snack* atau tambahan roti bagi tamu yang sudah lama menunggu makanan, agar tamu tersebut tidak bosan pada saat menunggu makanannya.

- b. Kurangnya peralatan makan dapat menghambat berjalannya pelayanan *a'la carte dinner* kepada tamu, beberapa peralatan makan yang terbatas seperti *share plate, diner fork, diner knife, B&B knife*, ini sering terjadi saat *high season* di mulai dikarenakan *cutleries* dan *plate* yang sudah dipakai belum dicuci kembali. Solusi untuk mengatasi permasalahan ini yaitu *waiter* dapat mencuci dan mengeringkan peralatan makan yang dibutuhkan di sela-sela waktu *break* atau pada saat persiapan untuk *dinner*, lebih diutamakan kepada peralatan yang belum di cuci, selain itu pihak manajemen hotel harus menambah atau membeli peralatan untuk persiapan menyambut *high season* supaya operasional tetap berjalan dengan lancar pada saat *high season*.

B. Saran

Setelah melakukan Praktek Kerja Lapangan selama 6 (enam) bulan di The Samaya Seminyak tepatnya di Breeze Restaurant, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan baru terutama dalam pelayanan *ala carte* menu.

Pengalaman ini tentunya sangat bermanfaat bagi penulis dalam dunia kerja nantinya. Melalui pengalaman ini penulis hendak menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan konsep pelayanan *ala carte dinner*. Beberapa saran yang ingin penulis sampaikan antara lain:

1. Untuk masalah keterlambatan makanan tamu pada saat *high season* atau saat tamu datang beramai-ramai secara bersamaan, saran penulis yaitu perlunya *staff* yang bertugas lebih banyak, dan untuk para atasan agar lebih sering memberikan arahan serta motivasi untuk bawahannya di masing-masing *section* agar *staff* yang bertugas di *section* tersebut termotivasi dan tau apa saja yang harus dilakukan pada saat restoran sedang ramai. Sehingga operasional tetap berjalan dengan lancar sesuai dengan SOP *service* restoran.
2. Untuk masalah kurangnya peralatan pada saat menyambut *high season* saran penulis yaitu, pihak manajemen hotel sebaiknya mempersiapkan peralatan lebih banyak ketika akan menyambut *high season* baik itu dengan cara meminjam atau membeli peralatan untuk persiapan menyambut *high season* supaya operasional tetap berjalan dengan lancar pada saat *high season* dan pelayanan yang kita berikan ke tamu tetap sesuai SOP yang berlaku di hotel atau restoran kita.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2017). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Chair. (2017). *Hotel Room Division Management*. Kencana Prenada Media Group.
- Ekonomi, M. (2014). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran*. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Komar. (2014). *Hotel Management*. PT Grasindol.
- Larasati. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Ekuilibria.
- Marzum. (2016). *Dasar Dasar Dunia Perhotelan dan Pelayanan*. Gramedia Pustaka Indonesia.
- Mertayasa. (2014). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. ANDI Universitas Dhyana Pura.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. PT. Bumi Akasara.
- Munandar. (2013). *Pengembangan Kreativitas*. Rineka Cipta.
- Noviastuti. (2020). Keberadaan Hotel Sebagai Nafas Baru Perekonomian. *Ekonomi Dan Pariwisata*. <https://doi.org/10.37479/jeej.v2i2.5556>.
- Oka, & Winia. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.
- Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Subakti. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review. Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1195>.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sulastiyono. (2015). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta I.

Susepti dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.
<https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>.

Tangian. (2019). *Tahapan Pelayanan di Restoran*. Gramedia Pustaka.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

