

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI DAVA RESTAURANT AYANA RESORT AND SPA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Mutiara Shinta Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI DAVA RESTAURANT AYANA RESORT AND SPA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Mutiara Shinta Dewi

2115823036

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI DAVA RESTAURANT AYANA RESORT AND SPA 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

Ni Kadek Mutiara Shinta Dewi

2115823036

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI DAVA RESTAURANT AYANA RESORT AND SPA BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Senin, 19 Agustus 2024

Pembimbing I,



Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom.
NIP. 196303231990031001

Pembimbing II,



Kadek Dwi Pradnyani N, S.Pd., M.Eng
NIP. 1990112022032009

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI DAVA RESTAURANT AYANA RESORT AND SPA BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
Politeknik Negeri Bali pada Senin, 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom NIP. 196303231990031001	
Anggota	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par NIP. 199402172022032006	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd NIP. 198912252022032007	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng
NIP. 1990112022032009



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 : Ni Kadek Mutiara Shirta Dewi
NIM : 2115823036
Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI DAVA RESTAURANT AYANA RESORT AND SPA 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, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Mutiara Shirta Dewi

NIM. 2115823036

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya tugas akhir dengan judul Pelayanan A'la Carte breakfast oleh pramusaji di Dava Restaurant dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan A'la Carte Breakfast oleh pramusaji di Dava Restaurant AYANA Resort and Spa Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya 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 Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Ir. Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom, selaku dosen pembimbing 1 dan Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Jane Purnama, selaku Training Manager/Human Resource Manager AYANA Resort and Spa Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
8. Seluruh Staff AYANA Resort and Spa Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Gede Tirta dan Ibu Komang Murtini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, bulan tahun

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR ORIGINALITAS	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 Penelitian.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	12
C. Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Jenis-Jenis Pelayanan	13
D. Menu.....	15
1. Pengertian Menu	15
2. Jenis-Jenis Menu	16
E. Standar Operasional	17
F. Pengertian Pramusaji.....	19

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	23
C. Struktur Organisasi Perusahaan	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Penyajian Hasil Observasi.....	43
1. Tahap Persiapan	44
2. Tahap Pelaksanaan	46
3. Tahap Penutupan.....	56
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

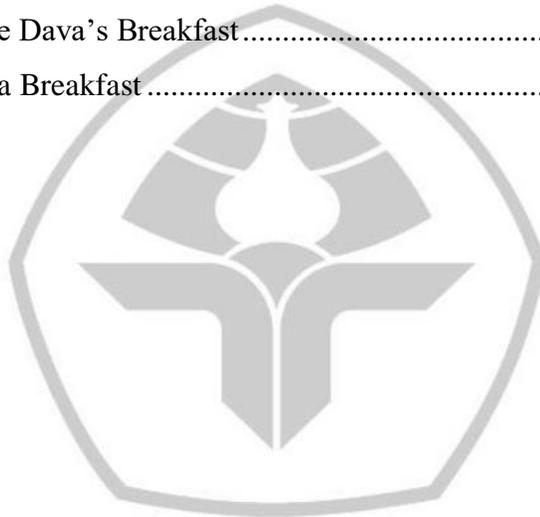
Tabel 3.1 Tipe Kamar AYANA Resort and Spa Bali	23
Tabel 3.2 Tipe Kamar AYANA Segara Bali	24
Tabel 3.3 Tipe Kamar Rimba Jimbaran by AYANA.....	24
Tabel 3.4 Restoran dan Bar	25
Tabel 3.5 Venue	26



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Ayana Resort and Spa Bali	21
Gambar 3.2 Struktur Organisasi F&B Department Ayana Resort&Spa Bali	39
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dava Restaurant	40
Gambar 4.1 Uniform Wanita Dava Restaurant	45
Gambar 4.2 Menu Breakfast Dava Restaurant.....	49
Gambar 4.3 Buah-buahan di Dava Restaurant.....	50
Gambar 4.4 Latte di Dava Restaurant	51
Gambar 4.5 Signature Dava's Breakfast.....	52
Gambar 4.6 Bill Dava Breakfast	55



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan

Lampiran 2. Dokumentasi Perusahaan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan industri yang mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia. Pulau Bali adalah salah satu tujuan wisata paling populer di Indonesia. Keindahan alam dan budaya membuat Pulau Bali unik. Namun keindahan saja tidak cukup untuk mendukung pariwisata yang ada di Bali. Pelayanan berkelas dan berorientasi budaya juga dibutuhkan sebagai jiwa pariwisata Pulau Bali. Pelayanan tersebut diterapkan pada semua jenis usaha pariwisata, salah satunya adalah hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman yang bersifat komersial. Secara umum kegiatan yang terjadi pada sebuah hotel adalah kegiatan bermukim. Sehingga tuntutan kamar atau ruang hotel tersebut harus menyerupai pada rumah tinggal, seperti ruang tidur, ruang makan dan kamar mandi. Karena bersifat komersial, hotel dilengkapi dengan ruang-ruang fasilitas penunjang seperti *hall*, *lobby*, *restaurant*, kantor pengelola dan lain-lain. Hotel dibagi menjadi beberapa jenis yang pengklasifikasiannya ditinjau dari berbagai hal, yaitu tujuan kedatangan tamu, lama tamu menginap, jumlah kamar, lokasi dan berdasarkan pembagian hotel berbintang.

Salah satu hotel berbintang 5 (lima) yang ada di kawasan Jimbaran yaitu AYANA Resort and Spa Bali. Hotel ini merupakan hotel mewah yang telah terkenal di mancanegara. Ayana Resort and Spa Bali memiliki desain klasik yang sangat mewah dan juga memiliki pemandangan laut yang luas. Hotel ini berlokasi di Jl. Karang Mas Sejahtera, Jimbaran, Kuta Selatan yang dekat dengan berbagai tempat wisata seperti GWK (Garuda Wisnu Kencana) dan juga pantai Jimbaran dengan pemandangan yang indah.

Hotel ini terdiri dari beberapa *department* yang mendukung jalannya operasional hotel, yaitu *Front Office Department, House Keeping Department, Human Resources Department, Finance Department, Engineering Department, Security Department, Food and Beverage Department*. Masing-masing *department* tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda, tetapi semua *department* memiliki peran yang sama untuk kelancaran operasional hotel. *Food and Beverage* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* atau *Culinary* dan *Food and Beverage Service*, departemen ini mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu.

Food and Beverage Department adalah salah satu *department* dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan, pelayanan 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 rapat-rapat dinas, dan pesanan makanan keluar. *Food and Beverage Department*

dibagi menjadi 2 (dua) yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*, department ini mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. *Food and Beverage Service* di AYANA Resort and Spa Bali menampilkan atau memiliki masakan yang berbeda seperti, *balinese food, indonesian food, asian menu dan western food*, sehingga wisatawan bebas memilih restoran dengan menu atau masakan yang diinginkan. Pelayanan yang diberikan masing-masing restoran berbeda-beda, namun pada umumnya restoran memberikan pelayanan untuk *breakfast, lunch dan dinner*.

Dari beberapa restoran yang dimiliki oleh AYANA, salah satunya adalah Dava Restaurant. Dava Restaurant merupakan restoran yang berkonsep *fine dining* yang menyajikan makanan *seafood and steak* untuk *dinner* dan untuk *breakfast* menyajikan *western food, indonesian food dan japanese food*. Untuk *breakfast* dimulai pukul 07.00 -11.00 WITA dan untuk *dinner* dimulai pukul 18.00-23.00 WITA. Dava Restaurant hanya memberikan pelayanan *a'la carte breakfast* bagi tamu yang hanya menginap di villa.

Pelayanan *a'la carte breakfast* di Dava Restaurant berbeda dengan restoran lain yang ada di AYANA, dimana tamu dapat memesan semua makanan dan minuman yang ada di *a'la carte menu* juga tamu dapat melakukan *repeating order* sepuasnya dengan harga bukan per item melainkan sesuai dengan harga *breakfast* di Dava Restaurant. Di Dava Restaurant tamu lebih banyak dikunjungi pada saat *breakfast* karena memiliki banyak pilihan menu makanan dan minuman dari

beberapa negara yang ditawarkan saat *breakfast*. *A'la carte breakfast* merupakan sistem pelayanan sarapan pagi yang menggunakan *a'la carte* menu dalam pelayanannya dimana tamu dapat memesan makanan dan minuman yang ada di menu sesuai dengan keinginannya.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini, ada beberapa tulisan tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Pelayanan *a'la carte breakfast* di Dava Restaurant jika dibandingkan dengan Tugas Akhir dari I Putu Bayu Adytia Putra: 2021 yang berjudul “Pelayanan A'la Carte Breakfast di Era New Normal Oleh Waiter The Restaurant Four Star by Trans Hotel”. Antara Tugas Akhir yang ditulis oleh Bayu dengan Tugas Akhir penulis ini terdapat perbedaan yaitu terletak pada konsep dan cara pelayanan. Pada pelayanan *a'la carte breakfast* di The Restaurant Four Star memiliki konsep pelayanan *a'la carte* secara umum yang mana tamu hanya dapat memilih makanan dan minuman dan membayarnya sesuai dengan item yang dipilih. Tetapi pada pelayanan *a'la carte breakfast* di Dava Restaurant menggunakan konsep *a'la carte* yang hanya eksklusif untuk tamu villa tetapi jika tamu *non villa* akan dikenakan biaya tambahan. Selain itu saat *breakfast*, tamu dapat memesan semua makanan dan minuman yang terdapat di *a'la carte menu* juga tamu dapat melakukan *repeating order* sepuasnya dengan harga bukan per item melainkan sesuai dengan harga *breakfast* di Dava Restaurant. Selanjutnya Tugas Akhir dari Made Dwi Yana Separsa: 2020 yang berjudul “Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Waiter/ss Pada

Sugarsand Beachside Bar & Restaurant di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach”, antara Tugas Akhir yang ditulis oleh Yana dengan Tugas akhir penulis ini terdapat perbedaan dari sistem pelayanannya, saat tamu datang ke restoran ditangani oleh *hostess*. Sedangkan di Dava Restaurant pelayanan dilakukan secara fleksibel yang artinya ketika tamu datang dapat ditangani baik oleh *hostess* maupun *waiter/ss*.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul Pelayanan A’la Carte Breakfast oleh Pramusaji di Dava Restaurant AYANA Resort and Spa Bali dengan harapan dapat memaparkan lebih jelas dan lebih seksama mengenai pelayanan a’la carte breakfast di Dava Restaurant AYANA Resort and Spa Bali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *a’la carte breakfast* oleh pramusaji di Dava Restaurant Ayana Resort and Spa Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi pramusaji dalam melayani *a’la carte breakfast* di Dava Restaurant Ayana Resort and Spa Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *A'la Carte Breakfast* Oleh Pramusaji Di Dava Restaurant Ayana Resort and Spa Bali adalah sebagai berikut :

1. Tujuan

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

- a. Untuk mengetahui pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Dava Restaurant Ayana Resort and Spa Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi serta solusi oleh pramusaji dalam melayani *a'la carte breakfast* di Dava Restaurant Ayana Resort and Spa Bali.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Memperoleh ilmu pengetahuan dan menambah pengetahuan yang berkaitan dengan *Food and Beverage Service*.

- 3) Dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan teori yang didapat di industri.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai masukan dalam pengembangan kurikulum mata kuliah *Food and Beverage Service* di Politeknik Negeri Bali khususnya pada Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai data dan informasi bagi staff pengajar serta pembaca di lingkungan Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa pariwisata.
- 3) Sebagai masukan untuk memperkaya bahan bacaan dan juga bahan referensi yang dapat digunakan sebagai contoh dalam penyusunan tugas akhir.

c. Perusahaan

- 1) Dapat memberikan masukan dan pemikiran yang bermanfaat guna meningkatkan etos kerja dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, khususnya di bagian service.
- 2) Dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik antara pihak perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali dalam penyaluran dan penerimaan tenaga kerja.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode observasi atau dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap lingkungan kerja masing-masing department khususnya *Food and Beverage Service* guna mendapatkan informasi yang nyata dalam pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Dava Restaurant Ayana Resort and Spa Bali.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menanyakan langsung kepada staff di Dava Restaurant, seperti *waiter/waitress, leader, dan supervisor* mengenai pelayanan *service a'la carte breakfast*.

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan atau mencari informasi dari beberapa sumber dengan membaca literature yang berhubungan dengan informasi yang dicari.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik deskriptif yaitu memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap dan menyeluruh mengenai permasalahan dan informasi yang didapatkan selama praktek kerja lapangan di AYANA Resort and Spa Bali.

b. Penyajian Hasil

Teknik Penyajian yang digunakan penulis adalah teknik informal yaitu penyajian analisi data dengan menggunakan kata-kata yang biasa yang sangat

mudah dipahami, berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan Pelayanan A'la Carte Breakfast Oleh Pramusaji di Dava Restaurant AYANA Resort and Spa Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Pelayanan A’la Carte Breakfast oleh Pramusaji di Dava Restaurant Ayana Resort and Spa Bali”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tahap persiapan

Dibagi menjadi 2 yaitu :

a) Tahap persiapan diri

Seorang pramusaji harus memperhatikan kesehatan serta kebersihan dirinya, menggunakan uniform yang sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, dan mempersiapkan alat-alat yang akan digunakan dalam melayani tamu seperti *captain order* dan pulpen.

b) Tahap persiapan operasional restoran

Tahap persiapan restoran melakukan dan mempersiapkan segala keperluan yang diperlukan untuk memperlancar proses pelayanan, serta mengecek semua alat-alat restoran dapat berfungsi dengan baik, kebersihan area restoran dan ketersediaan barang yang diperlukan di restoran.

2. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan adalah dimulai dari menyambut tamu, menyajikan makanan dan minuman hingga tamu meninggalkan restoran serta sampai memberikan ucapan terimakasih kepada tamu.

3. Tahap penutupan

Di dalam tahap penutupan yang harus dilakukan adalah merapikan meja dan kursi, melakukan *clear-up*, dan melakukan *polishing*.

4. Kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya :

- a. Jumlah alat yang tidak memadai, cara mengatasinya dengan selalu menjaga dan mengecek jumlah *equipment* yang ada di restoran.
- b. Kurangnya penguasaan menu, cara mengatasinya yaitu dengan memberikan training mengenai menu setiap bulannya.

B. Saran

Dari hasil pengamatan penulis pada saat melakukan praktik kerja lapangan pada Dava Restaurant Ayana Resort and Spa Bali, penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan baru. Adapun saran yang penulis berikan untuk restoran tersebut adalah :

1. Untuk menghindari jumlah *equipment* yang kurang memadai maka penulis menyarankan untuk selalu menjaga dan mengecek jumlah alat-alat yang digunakan saat operasional, mengganti *equipment* yang sudah tidak layak digunakan agar dapat memaksimalkan pelayanan yang dilakukan dan juga selalu melaporkan segala sesuatu ke atasan agar dapat dicarikan solusinya.

2. Untuk mengatasi kurangnya penguasaan menu maka penulis menyarankan *supervisor* atau *leader* restoran memberikan training setiap bulannya kepada pramusaji mengenai isi menu, agar pramusaji dapat menjelaskan menu dengan baik kepada tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Ananda. (2022. November 3). Peran Food and Beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Mcdonald's Jatipadang. 266
- Bagyono. (2007). Pariwisata dan Perhotelan.. Bandung: Alfabeta
- I Ketut Suardana. (2020, Februari 1). Peranan pramusaji dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Abhaygiri restaurant Yogyakarta. 3
- Maria, Novita. (2022, Desember). Peran Pramusaji Dalam Menangani Guest Complaint Di Restorant Sangkar Lobster Hotel Local Collection. 42
- Muhammad. U, Syah.R. (2017). Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel And Convention Malang. 7
- Sandi Dewi. (2023). Pelayanan Dinner Ala Carte Menu Oleh Waiter/S Pada Sundara Restaurant Di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay. 15
- Yana Separsa. (2020). Pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh Waiter/ss Pada Sugarsand Beachside Bar & Restaurant di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. 17
- Yuda, Ramdani. (2020, April 1). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Fornt Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge pada Hotel Savoy Homman