

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE AMERICAN BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI KARANG RESTAURANT
AYANA RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Novita Sari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE AMERICAN BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI KARANG RESTAURANT
AYANA RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Novita Sari
NIM.2115823170**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE AMERICAN BREAKFAST
OLEH PRAMUSAJI DI KARANG RESTAURANT
AYANA RESORT BALI**

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Novita Sari
NIM 2115823170**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE AMERICAN BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI KARANG RESTAURANT AYANA RESORT BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

Pembimbing I,



Made Suardani, S.Pd., M.Par
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II,



Kanah, S.Pd., M.Hum
NIP. 197004121998022001

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 AMERICAN BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI KARANG RESTAURANT AYANA RESORT BALI**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program
Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 12 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Suardani, S.Pd., M.Par NIP. 197303122002122002	
Anggota	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum NIP. 198901172022032007	
Anggota	Indah Utami Chaerunnisah, M.Hum NIP. 199511062022032010	

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



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



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 Luh Novita Sari

NIM : 2115823170

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN A'LA CARTE AMERICAN BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI
DI KARANG RESTAURANT AYANA RESORT 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, 12 Agustus 2024

ni Luh Novita Sari



Ni Luh Novita Sari

NIM: 2115823170

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Pelayanan A'la Carte American Breakfast Oleh Pramusaji Di Karang Restaurant AYANA Resort Bali, ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Ada pun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan proposal tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. 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. Made Suardani, S.Pd. M.Par, selaku Dosen Pembimbingan I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Dosen Pembimbingan I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi didalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Giordano Faggioli, selaku Genderal Manager AYANA Resort Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di AYANA Resort and Spa Bali.
8. Bapak Stefanus Benrhard F.D, selaku Assitant Manager di Karang Restaurant AYANA Resort Bali, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk belajar serta memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Ni Luh Putu Indah Trisna Dewi, selaku staff di Karang Restaurant AYANA Resort Bali, yang telah memberikan ilmu dan informasi untuk menyusun tugas akhir ini.
10. Bapak I Made Dangin Susila dan Ibu Ni Wayan Sudarminiasih, yang telah membesarkan dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan setinggi – tingginya.

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, Juli 2024

Penulis

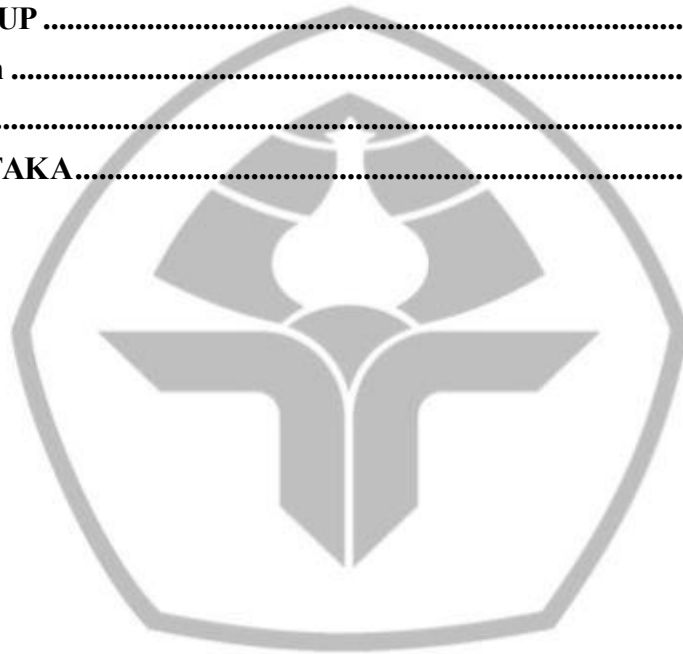


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
B. Food and Beverage Department	12
C. Restoran	13
D. Menu.....	17
E. Pelayanan	20
F. Pengertian Pramusaji	22
G. Pengertian Breakfast.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah AYANA Resort Bali	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas AYANA Resort Bali.....	27
C. Struktur Organisasi AYANA Resort Bali.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52

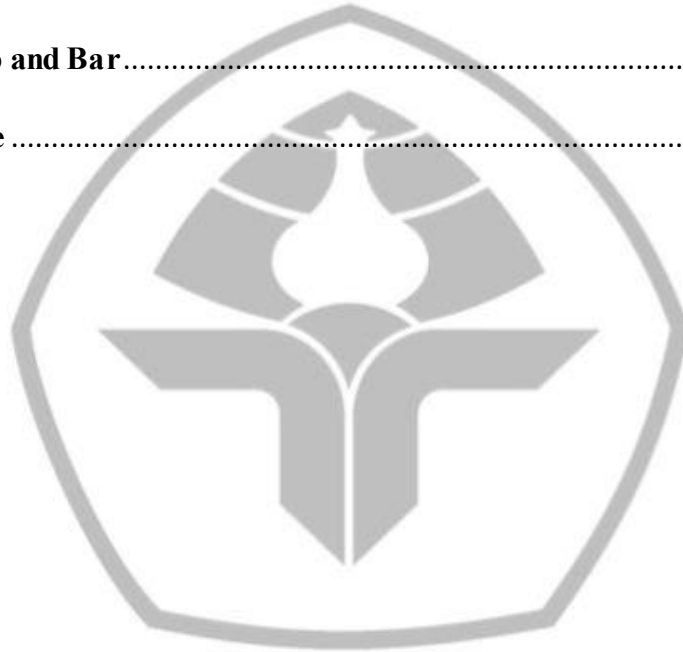
A. Pelayanan A’la Carte American Breakfast oleh Pramusaji di Karang Restaurant AYANA Resort Bali.....	52
B. Kendala yang dihadapi pada Pelayanan A’la Carte American Breakfast oleh Pramusaji di Karang Restaurant AYANA Resort Bali dan cara mengatasinya.....	73
BAB V PENUTUP	75
A. Simpulan	75
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Ayana Resort and SPA Bali	27
Tabel 3. 2 Resto and Bar.....	28
Tabel 3. 3 Venue	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Ayana Resort and SPA Bali	25
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Ayana Resort and SPA Bali.....	42
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Karang Restaurant	43



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BABI PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA Resort Bali merupakan salah satu hotel bintang lima di Bali yang terletak di Jimbaran. AYANA Resort Bali merupakan hotel yang dibagi menjadi 4 bangunan yang terdiri dari AYANA Villa, AYANA Resort, Rimba by AYANA, dan AYANA Segara. Hotel ini merupakan satu-satunya hotel di Bali yang memiliki konsep “*integrated resort*” yang artinya saling berhubungan satu sama lain. AYANA Resort Bali memiliki beberapa departemen seperti, Front Office Department, Houskeeping Department, Accounting Department, Human Resource Department, Engineering Department, Security Department, serta 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 Department dibagi menjadi dua bagian yaitu *culinary* dan *service*. Section *culinary* merupakan *section* yang memiliki tugas untuk mengolah makanan yang dipesan oleh tamu, sedangkan section *service* merupakan *section* yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman. Section *service* juga dibagi lagi menjadi dua yaitu *server* (pramusaji) dan *bar*. Pramusaji memiliki tugas untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Pada pelayanan *a’la carte American breakfast* ini, seorang pramusaji melayani tamu dari mereka datang mencatat pesanan hingga menghadirkan makanannya. Adapun *bar* merupakan

section yang memiliki tugas untuk mengolah minuman yang dipesan oleh tamu. Food and Beverage Department ini juga bertanggung jawab pada salah satu restoran yang dimiliki AYANA Resort Bali yaitu Karang Restaurant.

Karang Restaurant merupakan salah satu restoran yang dimiliki oleh AYANA Resort Bali yang terletak pada AYANA Segara dekat dengan *lobby* AYANA Segara, restoran ini menerima tamu dari dalam hotel maupun dari luar hotel. Restoran ini memiliki konsep *Global Comfort Food* yang artinya semua jenis makanan ada di restoran ini mulai dari *western food*, *Asian food* hingga *Italian food*. Karang Restaurant buka dari pukul 06.30 WITA sampai pukul 23.00 WITA. Restoran ini melayani tamu yang ingin *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*, dan tidak banyak perbedaan pelayanan yang membedakan pelayanan *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* di Karang Restaurant. Namun, *breakfast* di Karang Restaurant memiliki dua pelayanan yaitu *buffet breakfast* dan *a'la carte breakfast*. Karang Restaurant memberikan pelayanan *a'la carte breakfast* bagi tamu yang ingin mendapatkan pelayanan langsung dari *waiter/waitress* dan mendapatkan makanan dan minuman yang *fresh* pada saat *breakfast*. Ketika tamu ingin mendapatkan *breakfast*, beberapa tamu memilih untuk mendapatkan pelayanan *a'la carte breakfast* karena beberapa tamu ingin mencoba menu selain menu yang sudah ada di *buffet*.

Pada pelayanan *a'la carte breakfast*, tamu akan diberikan beberapa pilihan *package* seperti American breakfast, Japanese breakfast, dan Indonesian breakfast. Dari ketiga *package* tersebut pada topik tugas akhir ini lebih menekankan pada

pelayanan *a'la carte* American breakfast karena banyak diminati oleh tamu yang kamarnya tidak *include* dengan *breakfast*. Pada pelayanan ini pramusaji diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik karena lebih banyak berinteraksi dengan tamu. Pada pelayanan *a'la carte* American breakfast, mereka mendapatkan dua telur dengan pilihan bacon, ham, atau sosis, dan *bread basket* serta *marmalade, honey, butter*. Selain itu, mendapatkan *slice seasonal fruits*, mereka hanya membayar sebesar Rp. 300.000 untuk satu set American *breakfast* di Karang Restaurant.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini, ada beberapa tulisan dari tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Pada tugas akhir Pradipta (2023) yang membahas mengenai pelayanan megibung *a'la carte* menu di Starfish Bloo Resturant di W Bali Seminyak. Hal yang berbeda dari tulisan ini terlihat dari konsep yang ada pada restoran yang mana pada Pada pelayanan *a'la carte* breakfast Karang Resturant menyediakan pilihan makanan package seperti American breakfast, Japanese breakfast, dan Indonesian breakfast, menu ini tentu saja sudah disesuaikan dengan perkembangan zaman saat ini yang mana tamu bisa mencoba segala jenis makanan yang ada pada Karang Restaurant. Hal ini menjadi daya tarik bagi para tamu yang ingin mencoba menu baru diluar menu *buffet* yang telah disediakan. Berbeda dengan Permana (2023) yang membahas tentang pelayanan *a'la carte* breakfast di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort. Pada tugas akhir ini lebih menekankan tentang *standart operasional prosedur* sebagai seorang pramusaji untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan tamu dalam

melakukan *breakfast*. Hal yang berbeda pada tulisan ini terlihat pada *standart operasional prosedur* yang mana setiap hotel memiliki SOP masing-masing menyesuaikan pada hotel, khususnya pada pelayanan *welcome bread* pada Karang Restaurant kepada tamu yang memesan *a'la carte breakfast* maka tamu tersebut akan mendapatkan *welcome bread* sebagai pembuka makanan *breakfast* atau mengganjal perut lapar dalam menunggu pesanan makanan tamu tersebut datang.

Dari latar belakang yang sudah diparparkan diatas maka penulis memilih judul: “Pelayanan A’la Carte American Breakfast oleh Pramusaji di AYANA Resort Bali”. Pengambilan topik untuk tugas akhir ditujukan dengan harapan dapat mengetahui prosedur pelayanan *a'la carte* American breakfast yang diberikan oleh Karang Restaurant. Selain itu, tugas akhir ini juga bertujuan untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte* American *breakfast* di Karang Restaurant.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan A’la Carte American Breakfast oleh Pramusaji di Karang Restaurant AYANA Resort Bali?

2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *A'la Carte American Breakfast* oleh Pramusaji di Karang Restaurant AYANA Resort Bali dan solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Pelayanan *A'la Carte American Breakfast* di Karang Restaurant AYANA Resort 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 tahapan pelayanan *a'la carte American breakfast* di Karang Restaurant di AYANA Resort Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji serta solusi dari pelayanan *a'la carte American breakfast* di Karang Restaurant AYANA Resort Bali.

2. Manfaat

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

- a. Mahasiswa:

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambahkan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage*.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *a'la carte American breakfast* di Karang Restaurant AYANA Resort Bali.
- b. Politeknik Negeri Bali
- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bulan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage*.
 - 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 American breakfast* di Karang Restaurant AYANA Resort Bali.
- c. Perusahaan
- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *a'la carte American breakfast* di Karang Restaurant AYANA Resort Bali.
 - 2) Untuk meningkatkan kerjasama dan mempromosikan produk yang dimiliki oleh pihak hotel ke pihak kampus.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Creswell (2014) wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian.

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dan terlibat dalam pelaksanaannya. Pengumpulan data ini dilakukan oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan *a'la carte* American breakfast di Karang Restaurant AYANA Resort Bali.

b. Metode Wawancara

Menurut Bogdan & Biklen (2017) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian.

Pengumpulan data dengan cara mewawancarai supervisor di Karang Restaurant, AYANA Resort Bali mengenai pelayanan *a'la carte* American breakfast. Proses wawancara ini saya lakukan pada saat melakukan kunjungan ke hotel AYANA Resort Bali khususnya di Karang Restaurant dan melakukan tanya jawab kepada staff di Karang Restaurant.

c. Metode Kepustakaan

Studi Kepustakaan Menurut Sugiyono (2016) berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur dan internet yang berkaitan dengan isi tugas akhir ini.

1. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif menurut Mukthar (2013) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode penyajian informal. Metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan untaian kata-kata biasa agar terkesan rinci dan terurai.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan *a'la carte* American breakfast oleh pramusaji di Karang Restaurant AYANA Resort Bali, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa langkah-langkah dalam prosedur *pelayanan a'la carte breakfast* sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan *a'la carte breakfast* pada Karang Restaurant dibagi menjadi beberapa tahapan, antara lain:

a. Tahap persiapan

Persiapan untuk *a'la carte breakfast* dilakukan sebelum restoran dibuka oleh pramusaji. Persiapan yang dilakukan antara lain: persiapan diri, persiapan peralatan, dan persiapan *side stand*.

b. Tahap pelaksanaan

Pelayanan untuk *a'la carte breakfast* dilakukan setelah restoran dibuka yaitu pukul 07.00 WITA sampai pukul 11.00 WITA. Pelayanan yang diberikan untuk *breakfast* berupa *a'la carte breakfast* dimana pelayanannya secara formal yaitu tamu bisa memesan makanan yang ada di *menu*. Adapun *standart* pelayanannya antara lain: *welcoming the guest, asking for room number, escorting the guest, sitting the guest, server welcome the guest and introduce him/her self, taking order, serving the food,*

check the guest satisfaction, adjusting cutleries, clearing up billing process, thanking and bid farewell, dan reset-up table.

4) Tahap akhir

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

2. Kendala yang dihadapi pada pelayanan *a'la carte American breakfast* oleh pramusaji di Karang Restaurant AYANA Resort Bali dan cara mengatasinya, antara lain:
 - a. *Food delay* pada saat *high season*, cara mengatasinya menginformasikan kepada tamu dari awal bahwa makanan akan datang agak terlambat karena banyaknya juga pesanan dari tamu lainnya karena restoran sedang ramai.
 - b. Kurangnya penguasaan Bahasa Asing seperti Mandarin dan Jepang, cara mengatasinya meminta bantuan *staff* atau *hostess* yang paham dengan Bahasa Jepang dan Mandarin.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan pelayanan di Karang Restaurant. Berdasarkan pengamatan penulis selama menjalani PKL, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan anantara lain:

1. Manajemen restaurant hendaknya mengatur jumlah *team kitchen* yang bekerja pada saat *high season* mengantisipasi kekurangan tenaga kerja saat pesanan makanan banyak.
2. Manajemen hotel hendaknya memberikan *training* Bahasa asing selain Bahasa inggris yaitu *mandarin* dan *Japanese* untuk mengantisipasi tamu yang datang kehotel yang tidak bisa berbahasa inggris.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan . *Administrasi Bisnis (JAB) Vol.30 No.1*, 30-32.
- Bogdan, R. &. (2017). *Qualitative Research For Education: An Introduction to Theories and Methods* (6th ed) Pearson. 20.
- Budiningsih, A. (2017). *Tata Hidang. Bogor: Yudhistira*, 78.
- Creswell, J. W. (2014). *Reseach Design: Qualitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). *Sage Publications* , 12-13.
- Kasmir. (2017). *Costumer service Exellent: Teori dan Praktik.*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khusnul, L. &. (2018). *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*. 19-20.
- Komar, R. (2017). *Hotel Management . Jakarta: PT. Grasindo*, 309-310.
- Mertayasa, I. G. (2017). *Ananlisis menu dalam meningkatkan penjualan makanan pada coffee shop restoran Puri Saron Denpasar- Bali. Jurnal Ekonomi dan Pariwisata 14.2*, 5-6.
- Oka, I. M. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional . Denpasar: Paramita* , 24-79.
- Permana, I. M. (2023). *PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI DI TAMAN GITA RESTAURANT INTERCONTINENTAL BALI RESORT* . Retrieved from https://repository.pnb.ac.id/https://repository.pnb.ac.id/8318/1/RAMA_93402_2015823080_0012066215_0001108404_part.pdf
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif kuitatif dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 8.
- Sulastiyono, A. (2018). *Manajement Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta, 189-190.
- Tri Pradipta, I. K. (2023). *PELAYANAN MEGIBUNG ALA CARTE MENU*. Retrieved from https://repository.pnb.ac.id/https://repository.pnb.ac.id/7523/1/RAMA_93402_2015823122_0013019007_0022049203_part.pdf
- Utama, I. G. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.