

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
TO'GE RESTAURANT DI RIMBA BY AYANA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nyoman Ratna Cintya Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
TO'GE RESTAURANT DI RIMBA BY AYANA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Nyoman Ratna Cintya Dewi
2115823154**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI TO'GE RESTAURANT DI RIMBA BY AYANA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Nyoman Ratna Cintya Dewi
NIM. 2115823154**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI TO'GE RESTAURANT DI RIMBA BY AYANA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Pugra., M.Par.
NIP. 196312312000031002

Pembimbing II,



Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum.
NIP. 199511062022032010

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali


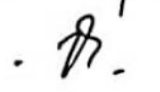
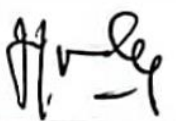


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI TO'GE RESTAURANT DI RIMBA BY AYANA

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|----------------|--|---|
| Ketua | Drs. I Wayan Pugra., M.Par. NIP. 196312312000031002 |  |
| Anggota | Dra. Ni Made Sudarmini M.Agb. NIP. 196405261990032003 |  |
| Anggota | I Ketut Suja, SE., M.Si. NIP. 196412311990031031 |  |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



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



**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

POLITEKNIK NEGERI BALI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Nyoman Ratna Cintya Dewi

NIM : 2115823154

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

*PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH
PRAMUSAJI TO'GE RESTAURANT DI RIMBA BY
AYANA*

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, 16 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,


METERAN
TEMPEL
CA2ALX326163956
Ni Nyoman Ratna Cintya Dewi
NIM. 2115823154

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji To'ge Restaurant Di Rimba By Ayana dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi DIII 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 Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Pugra., M. Par., selaku dosen pembimbing 1 dan, Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum. selaku dosen pembimbing 2, yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.

6. Made Jane Purnama, selaku Assisten Training Manager Ayana Resort and Spa Bali, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk mengetahui informasi dalam mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. I Wayan Wenawan dan Ni Wayan Suarni, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir 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 Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Agustus 2024

JURUSAN PARIWISATA
Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR..... | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM..... | ii |
| HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR..... | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR | v |
| LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penulisan..... | 4 |
| D. Metode penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Hotel..... | 8 |
| B. Food and Beverage Department..... | 11 |
| C. Restaurant..... | 12 |
| D. Menu | 14 |
| E. Pengertian A'la Carte..... | 16 |
| F. Pengertian Dinner..... | 17 |
| G. Pelayanan | 17 |
| H. Pramusaji..... | 20 |
| I. Sequence of service..... | 20 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 22 |
| A. Lokasi dan Sejarah Ayana Resort and Spa Bali | 22 |

| | |
|---|-----------|
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Ayana Resort and Spa Bali | 25 |
| C. Struktur Organisasi Ayana Resort and Spa Bali | 41 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 46 |
| A. Pelayanan A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji To'ge Restaurant Di Rimba By Ayana..... | 46 |
| B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan a'la carte dinner oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana dan cara mengatasinya. | 64 |
| BAB V PENUTUP | 66 |
| A. Simpulan | 66 |
| B. Saran..... | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 69 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 71 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Tipe Kamar AYANA Resort and Spa Bali..... | 26 |
| Tabel 3. 2 Tipe Kamar AYANA Segara Bali | 27 |
| Tabel 3. 3 Tipe Kamar RIMBA by AYANA..... | 27 |
| Tabel 3. 4 Restoran dan Bar | 28 |
| Tabel 3. 5 Venues | 29 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Logo Ayana Resort and Spa Bali..... | 22 |
| Gambar 3. 3 Struktur Organisasi AYANA Resort and Spa Bali..... | 42 |
| Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Food and Beverage To'ge Restaurant | 42 |
| Gambar 4. 1 To'ge Restaurant..... | 46 |
| Gambar 4. 2 <i>Personal Grooming</i> | 47 |
| Gambar 4. 3 <i>Hair Grooming</i> | 47 |
| Gambar 4. 4 <i>Name Tag</i> | 48 |
| Gambar 4. 5 <i>Shoes</i> | 48 |
| Gambar 4. 6 <i>Talenta Application</i> | 49 |
| Gambar 4. 7 <i>Setting up Candle</i> | 50 |
| Gambar 4. 8 <i>Serving Oshibori</i> | 52 |
| Gambar 4. 9 <i>Folding Napkin</i> | 63 |
| Gambar 4. 10 <i>Ordering Store Suplies</i> | 63 |
| Gambar 4. 11 <i>Polishing Cutleries</i> | 63 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Dinner Set Up*
- Lampiran 2 *Layout To'ge Restaurant*
- Lampiran 3 *Menu To'ge Restaurant*
- Lampiran 4 *Naan Bread*
- Lampiran 5 *Bill*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ayana Resort and Spa Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jalan Karang Mas Sejahtera, Jimbaran, Bali. Berdiri di atas lahan seluas 90 hektar m² dan memiliki 4 properti yaitu AYANA Villa, AYANA Resort, AYANA Segara dan Rimba by AYANA, dengan total 972 kamar, 24 *Food and Beverage outlet*, 26 *Banquet Venues*, 14 *Swimming Pool* dan *Spa*. Hotel ini adalah satu-satunya hotel yang memiliki konsep *intergrated resort* di kawasan Jimbaran, dimana properti hotel ini saling terhubung sehingga tamu yang menginap dapat menggunakan fasilitas dari seluruh *property*. Tamu yang menginap di hotel ini datang dari berbagai negara contohnya Cina, Korea, India, Jepang, sehingga setiap tamu memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka dari itu karyawan yang bekerja di hotel ini berusaha untuk memberikan pelayanan sesuai dengan karakteristik dan keinginan tamu, agar para tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Ayana Resort and Spa, Bali memiliki departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda namun memiliki satu tujuan yang sama yaitu memberikan *excellent service*. Departemen-departemen tersebut diantaranya: Front Office Departement, Housekeeping Departement, Food and Beverage Departement, Engineering Departement, Human Resource Department, Security Departement, serta departemen lainnya. Agar dapat

memberikan *excellent service* kepada tamu hotel, maka semua departemen tersebut harus dapat menjalin kerja sama yang baik dengan satu sama lainnya.

Food and Beverage Department merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam menyediakan dan menjual produk makanan dan minuman. Departemen ini terdiri dari 2 bagian yaitu Food and Beverage Product dan Food And Beverage Service. Food And Beverage Product memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengolah bahan makanan dan minuman dan Food and Beverage Service memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Kedua departemen ini membawahi berbagai outlet yang ada di Ayana Resort and Spa, Bali, salah satu dari outlet tersebut adalah To'ge Restaurant yang berada di Rimba by AYANA, restoran ini merupakan salah satu restoran *all day dining* yang melayani *breakfast, lunch* dan *dinner*, buka dari pukul 18.30-23.00 WITA. Restoran ini memiliki area *indoor* dan *outdoor*, di setiap area terdapat *side stations* untuk menyimpan peralatan serta tempat menaruh sampah sisa makanan. Terdapat 2 pramusaji yang bertugas di setiap *side station* untuk memberikan pelayanan kepada tamu yang duduk pada *section* tersebut.

Pelayanan *A'la Carte Dinner* di To'ge Restaurant di mulai dari tamu datang hingga meninggalkan restoran, tamu yang datang untuk *dinner* akan mendapatkan pelayanan penuh oleh pramusaji yang bertugas pada *section* dimana tamu tersebut duduk. Pramusaji akan menggali informasi tentang tamu seperti alergi yang dimiliki tamu, *special preverance*, lama tamu menginap serta memeriksa apakah tamu tersebut pernah mengalami pengalaman buruk

direstoran yang sebelumnya dikunjungi. Menu *A'la Carte* yang disajikan sangat beragam karena konsep menu yang dimiliki adalah *Global Comfort Food*, tamu bisa memilih atau mengkombinasi makanan yang mereka sukai dan menyesuaikan dengan *budget* yang mereka miliki.

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. Tulisan pertama adalah tulisan dari Pramana (2019) dengan judul “Prosedur Pelayanan *Dinner A'la Carte* Oleh *Server* Pada Padi Restaurant Di Ayana Resort and Spa Bali” hal yang berbeda dari tulisan terlihat dari langkah pelayanan yang diberikan, dimana Pelayanan *Dinner A'la Carte* Oleh *Server* Pada Padi Restaurant Di Ayana Resort and Spa Bali pada saat tamu menunggu pesanan mereka mendapatkan *complimentary rice craker* dan disajikan setelah pesanan minuman disajikan sedangkan Pelayanan *A'la Carte Dinner* Oleh Pramusaji To'ge Restaurant Di Rimba By Ayana *complimentary* yang diberikan adalah *fresh Naan Bread* yang disajikan bersamaan dengan minuman yang dipesan oleh tamu. Tugas akhir kedua yang ditulis oleh Noviyani (2021), dengan judul “Prosedur Pelayanan *Dinner A'la Carte* Menu Pada Rocka Restoran Oleh FB Host Di Six Senses Uluwatu”, hal yang berbeda dari tulisan ini terlihat dari hotel dan *complimentary* yang diberikan, dimana *complimentary* yang diberikan adalah Jamu Kunyit Asam.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengangkat topik yang akan dibahas dalam pembuatan tugas akhir dengan judul “Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji To'ge Restaurant Pada Hotel Rimba By Ayana“.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana?
2. Apa sajakah kendala yang di hadapi dalam pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana 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 yaitu:

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana

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 baverage*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana.

b. 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 baverage*.
- 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* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana.

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 dinner* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana.

- 2) Untuk meningkatkan kerjasama antar kampus dan industri dalam mempromosikan produk yang dimiliki oleh industri pihak hotel ke pihak kampus.

D. Metode penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung oleh penulis di dalam perusahaan dan mencatat semua data yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada *server* di To'ge pada Restaurant Rimba by Ayana Bali mengenai Pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji di To'ge Restaurant.

c. Metode Kepustakaan

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

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif dengan cara mendeskripsikan berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan studi kepustakaan berkenaan dengan

pelayanan a'la carte dinner oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana.

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



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dengan uraian pembahasan mengenai pelayanan a'la carte dinner oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan a'la carte dinner oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba By Ayana dimulai dari tamu tiba di restoran sampai dengan meninggalkan restoran. Oleh karena itu pelayanan dinner di To'ge Restaurant dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan.

- a. Tahap persiapan

Tahap persiapan merupakan tahapan yang sangat penting, karena hal ini dapat mempengaruhi kelancaran operasional serta akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh seorang pramusaji, tahap persiapan dapat dibagi menjadi 2 yaitu, persiapan diri dan persiapan kerja.

- b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimulai dari tamu tiba di To'ge Restaurant, menikmati hidangan sampai dengan meninggalkan restoran. Tahap pelaksanaan yang diterapkan oleh pramusaji pada To'ge Restaurant, meliputi: *Welcoming guest, escorting and seating the guest, presenting*

menu, greet the guest and serving cold towel, taking beverage order, delivering beverage to the guest's table, taking food order, table maintenance, serving appetizer, clearing up appetizer, serving soup, clearing up soup, serving main course, clearing up main course, crumbing down, offering dessert and hot beverage, adjusting cutleries, serving dessert, serving hot beverage coffee or tea, clear up dessert, presenting guest's check, bidding farewell.

c. Tahap penutupan

Pelayanan dinner di To'ge Restaurant berakhir pada pukul 23.00 WITA, jika sudah tidak ada lagi tamu semua *staff* akan melakukan *closing* dimana kegiatannya adalah memastikan restoran dalam keadaan bersih dan siap untuk digunakan ke esokan harinya.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji To'ge Restaurant di Rimba by Ayana antara lain:

a. Kekurangan *cutleries* pada saat *occupancy* tinggi

Ketika *occupancy* tinggi tamu yang datang ke To'ge Restaurant akan sangat banyak, dalam operasional sepanjang hari dan tentunya memerlukan banyak *cutleries* dalam operasional pada hari itu.

b. Kekurangan pramusaji saat keadaan ramai

Pramusaji merupakan salah satu orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu yang datang ke restoran. Pelayanan yang diberikan tidak akan maksimal karena banyak

tamu yang harus dilayani oleh satu orang pramusaji dalam keadaan ramai.

- c. Tamu tidak dapat berkomunikasi dengan bahasa Inggris

Kendala bahasa sering ditemui dalam sebuah pelayanan, terdapat banyak bahasa yang harus dipelajari oleh seorang pramusaji untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas di To'ge Restaurant, maka penulis dapat memberikan saran, sebagai berikut:

- 1) *Cutleries* merupakan peralatan yang sangat penting dalam menunjang operasional dan dibutuhkan dalam jumlah banyak, maka dari itu disarankan untuk mendata berapa banyak *cutleries* yang dimiliki pada saat ini kemudian memesan sesuai kebutuhan atau meminjam lebih awal *cutleries* kepada *Banquet Departement*.
- 2) Ketika hotel dalam keadaan *occupancy* tinggi disarankan meminta bantuan lebih cepat dari restoran lain sebelum pramusaji kewalahan atau menambah jumlah pramusaji yang bekerja untuk operasional *dinner*.
- 3) Komunikasi merupakan bagian penting dalam pelayanan, maka dari itu disarankan bagi pramusaji untuk mengikuti kursus pelatihan bahasa asing.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, M., & Widyaningsih, H. (2023). Metode Pengolahan Chicken Maryland Pada Menu a'La Carte Western Food Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)-JN*, 6(1), 2597–5323. <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara>
- Andriani, R. (2017). *Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel*.
- Atmodjo, H. M. W. dan H. S. F. (2016). *Professional Waiter*.
- Aulia Firmansyah, & Yana Destira. (2023). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Penggunaan Bahan Baku Secara Efisien : Studi Kasus Pada Hotel Prima In Yogyakarta. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2(5), 410–426. <https://doi.org/10.56799/jceki.v2i5.1750>
- Erianto, E., & Msp, Ss. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung, 1*.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Munif, N., Mulyatiningsih, E., & Yogyakarta, U. N. (2021). *49761-144771-1-Pb*. 5(2), 58–66.
- Novianti. (2016). *Ilmu Tata Hidang*.
- Novianti, D. (2023). Implementation of Service of Sequence Waiters At Lavender Restaurant Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. *Jom Fisip*, 10, 1–11.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 27–34. <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*

- (*Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*), 3(1), 31–37.
<https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- Noviyani, D. N. N. D. (2021). *Tugas Akhir Proses Pelayanan Dinner Dengan A'la Carte Menu Pada Rocka Restoran Oleh FB Host di Six Senses Uluwatu*.
- Oka, I Made Darma dan Winia, N. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. 47.
- Pramana, P. I. M. (2019). *Tugas Akhir Prosedur Pelayanan Dinner A'la Carte Oleh Server Pada Padi Restaurant Di Ayana Resort and Spa Bali*.
- Putri, E. D. H. (2016). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.
- Sofiani, S. (2022). Pengaruh Restaurant Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Miss Unicorn. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 14–18.
<https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.15>
- Susana, D. (2017). *Food And Beverage Pelayanan Makanan Dan Minuman*. 19.
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8–16. <https://doi.org/10.32938/ie.v3i3.1267>
- Wahyuningsih, T., & Pratiwi, T. Y. (2021). Variasi Menu Ala Carte Dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Nava Hotel Tawangmangu. *Mabha Jurnal*, 2(November), 1–12.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31.
<https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Yolanda Syafri, & Wulandari, D. P. (2023). Pengaruh Service Performance terhadap Repurchase Intention di The Axana Hotel Padang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(2), 662–669.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.67104>