

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI
ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK RESORT & SPA
JIMBARAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Risma Anggari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI
ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK RESORT & SPA
JIMBARAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Risma Anggari
NIM 2115823081

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Risma Anggari
NIM 2115823081**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN *A'LA CARTE LUNCH* OLEH PRAMUSAJI ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI

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

Pembimbing I,



Drs. Nyoman Kanca, M.Par
NIP 196012311990111001

Pembimbing II,



I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd.
NIP 199301282023211015

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Perhotelan



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI

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

Pembimbing I,



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


Pembimbing II,



I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd.
NIP 199301282023211015

Mengetahui,

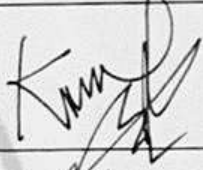
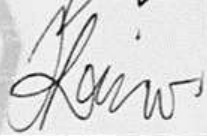
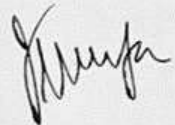
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI
ANARASA RESTAURANT DI MOVENPICK RESORT & SPA
JIMBARAN BALI**

Tugas akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. NIP. 196012311990111001	
Anggota	I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par. NIP. 198901112019031015	
Anggota	Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par. NIP. 199306082022032009	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D-III 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 Komang Risma Anggari
NIM : 2115823081
Program Studi : D-III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

*PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH
PRAMUSAJI ANARASA RESTAURANT DI
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN 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, 16 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

NI KOMANG RISMA ANGGARI
NIM. 2115823081

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *A’la carte Lunch* oleh Pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

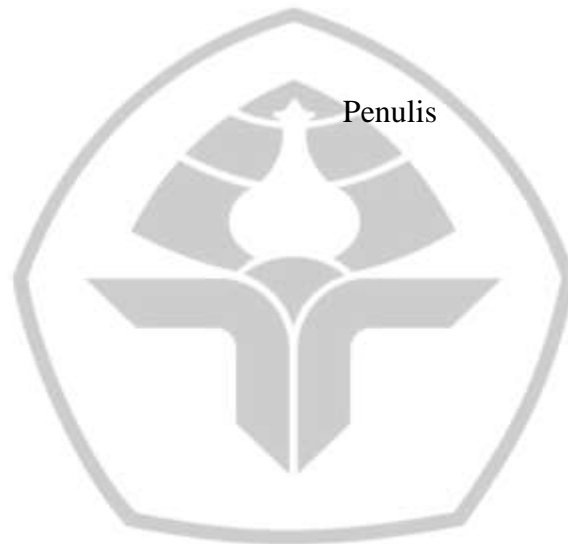
1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, 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 D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis guna menyelesaikan tugas akhir ini
6. I Made Darma Sucipta S.Pd., M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan kepada penulis guna menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak I Ketut Gavana Dusika, selaku *Restaurant Manager* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
8. Bapak Ngakan Pebriana, selaku *Assistant Manager* Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulisan tugas akhir
9. Ibu Ni Luh Kadek Sayuri Ariani, selaku *Talent & Culture Manager* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
10. Seluruh staf Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah membantu penulis menyusun tugas akhir ini.
11. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

12. Alm. I Wayan Selamat dan Ni Ketut Sudri Antari 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.

Badung, Agustus 2024



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN 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	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
B. Restoran	12
C. Food and Beverage Department	15
D. Pelayanan	16
E. Sequence of Service	18
F. Pramusaji	21
G. Menu dan Jenis-Jenis Menu	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali ..	26
C. Struktur Organisasi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	31

BAB IV PEMBAHASAN	37
A. Pelayanan A’la carte Lunch oleh Pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	37
B. Hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan A’la carte Lunch oleh Pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dan cara mengatasinya	52
BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis dan Jumlah Fasilitas Kamar	26
Tabel 3.2 Penjualan Makanan dan Minuman	28
Tabel 3.3 Jenis-Jenis Venue	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	24
Gambar 3.2 Family Room	27
Gambar 3.3 Anarasa Restaurant.....	29
Gambar 3.4 Baga Rooms.....	30
Gambar 3.5 Struktur Organisasi Food & Beverage Service Department	33
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali .	33
Gambar 4.1 Bill/Pembayaran Tunai	46
Gambar 4.2 Bill/Cek Credit dan Bukti Pembayaran	49
Gambar 4.3 Bill/Cek Room Charge	51



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penampilan Diri

Lampiran 2. *Indoor Area* Anarasa Restaurant

Lampiran 3. *Meera Kids Club* Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

Lampiran 4. Arkipela Spa Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

Lampiran 5. *Fitness Center* Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

Lampiran 6. *Captain Order* di Anarasa Restaurant

Lampiran 7. Melipat *Napkin*

Lampiran 8. Mengantarkan Minuman Tamu

Lampiran 9. Melengkapi *Table*

Lampiran 10. *A'la Carte Menu* Anarasa Restaurant

Lampiran 11. *Set Up Table* Anarasa Restaurant



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mövenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan *family resort* mewah bintang 5 yang menjadi salah satu bagian dari Accor Group yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik. Kata Mövenpick sendiri terinspirasi dari burung mowe yang mengambil ikan di laut dengan moto “*we make moments*”. Mövenpick pertama yang dibangun di Indonesia pada tanggal 12 Januari 2017 yang terletak di Jalan Wanagiri No.1, Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Bali dengan jarak tempuh sekitar 35 menit dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai.

Dalam mengelola sebuah hotel dan memberikan pengalaman yang terbaik kepada tamu, dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki peranan penting dalam kelancaran operasional hotel. Terdapat beberapa departemen di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang berperan di bidangnya masing-masing, yaitu: *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Security Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, dan Human Resource Department. Food & Beverage Department* sebagai departemen yang bertanggung jawab atas makanan dan minuman di hotel dibagi menjadi dua yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service. Food &*

Beverage Service adalah departemen yang menyediakan layanan penyajian makanan dan minuman untuk dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan memberikan kepuasan layanan kepada pelanggan. Mövenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki *restaurant, bar*, hingga *café* yang dapat dikunjungi oleh tamu seperti Anarasa Restaurant, Gejala Pool Bar, Mövenpick Café, dan Katha Lounge.

Anarasa Restaurant merupakan restoran utama di Mövenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang melayani *breakfast, lunch* dan *dinner* termasuk *all day dining restaurant* yang dilengkapi dengan bar dan *kids corner* di dalamnya. Anarasa restaurant menyediakan pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu, pelayanan dengan *a'la carte* menu, dimana menu sudah mempunyai harga masing-masing dan tamu bebas untuk memilih menu tersebut. *A'la carte lunch* merupakan tipe pelayanan dimana makanan baru dimasak ketika tamu sudah memesan. Pada pelayanan *lunch* (makan siang) di Anarasa Restaurant tamu akan mendapatkan *discount* harga makanan sebesar 15% bagi yang mempunyai *All member* dan jika tamu memiliki member *Accor Plus* akan mendapatkan *discount* sebesar 25% untuk 1 orang saja jika datang ber-2 akan mendapatkan *discount* sebesar 50%.

A'la carte menu di Anarasa Restaurant memiliki menu spesial yang ditawarkan kepada tamu yaitu "*Signature Dishes*" yang dimaksud "*Signature Dishes*" adalah hidangan khas di Mövenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dimana resep makanannya dibuat langsung oleh *chef* dan harus sesuai dengan resep Mövenpick yang ditulis dalam *asset Signature Dishes* di Bran Portal.

Signature Dishes pada Anarasa Restaurant harus menampilkan hidangan yang terinspirasi dari negara Swiss. *Signature Dishes* yang dimiliki oleh Anarasa Restaurant terdiri dari Zurich-Style Veal, Swiss Carrot Cake, dan Riz Casimir.

Pelayanan di Anarasa Restaurant cukup lengkap dimana pramusaji diharuskan melakukan *taking order* menggunakan *captain order* terlebih dahulu sehingga interaksi dengan tamu jauh lebih banyak dan setelah melakukan *taking order* seorang pramusaji harus memasukkan ulang kembali pesanan tamu ke *icross*, selain itu harus *take out water goblet glass* dan *pocket cutleries* yang tidak terpakai di atas meja sesuai dengan jumlah tamu yang datang, agar meja tamu tidak terlihat penuh pada saat makanan datang.

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. Menurut Wulandari (2023) pelayanan *a la carte lunch* di Riverside Four Season Resort Bali seorang *waiter/waitress* harus mempunyai kesadaran diri atas alergi atau *dietary* yang dimiliki oleh tamu dalam menyajikan makanan dan para *staff* juga harus membuat *stop form* di tiap *side stand* setiap harinya yang berisikan nama serta nomor kamar tamu dan penjelasan mengenai apa saja yang terkandung dalam makanan tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang digunakan pada Anarasa Restaurant memang cukup lengkap pelayanan yang digunakan dengan *a la carte* menu tersebut sudah memiliki *contain allergy* jadi tamu bisa melihat sendiri sebenarnya makanan yang mereka pilih sudah bebas dari alergi, untuk *waiter/waitress* tidak perlu khawatir mengenai alergi dari seorang tamu, persamaan

pelayanan di Riverside Restaurant dengan Anarasa Restaurant yaitu sama-sama menggunakan pelayanan American Service. Menurut Firdaus (2023) pelayanan *lunch* di Nusantara Restaurant Ascent Premiere Hotel and Convention Malang menggunakan *system* penyajian *buffet service*. Pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan Nusantara restoran, jumlah pengunjung yang sangat banyak dan penempatan *buffet* di tempat yang sempit membuat pengunjung mengantre sangat panjang dan pada kegiatan *refill* makanan menjadi sangat terganggu dan tamu tidak menutup kembali *buffet*, kemungkinan tamu yang lain mengurungkan niat untuk mengunjungi restoran. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan *lunch* oleh pramusaji pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali membuat kenyamanan bagi tamu karena menggunakan *a'la carte* menu dimana tamu dapat memilih makanan yang diinginkan dan seorang pramusaji siap memberikan pelayanan kepada tamu saat datang ke restoran dan sampai meninggalkan restoran sehingga tamu tidak perlu berdesak untuk mengambil makanan. Persamaan pelayanan pada Nusantara Restaurant dengan Anarasa Restaurant di mana pelayanannya sesuai dengan standar SOP.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil judul **“Pelayanan A’la Carte Lunch oleh Pramusaji pada Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”** dengan tujuan mengetahui standar kompetensi dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *waiter/waitress*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

1. Menjelaskan pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
2. Mendeskripsikan kendala dan cara mengatasinya dalam pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

2. Manfaat Penulisan

Kegunaan penulisan antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah wawasan, pengetahuan dan kemampuan bidang *food & beverage service*.
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam penerapan teori dan praktik di bangku kuliah dengan yang diterapkan dalam industri perhotelan untuk membentuk karakter profesional dalam dunia *hospitality*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Guna menambah referensi informasi terhadap perkembangan pada dunia industri perhotelan yang bisa menjadi bahan ajar di bangku perkuliahan dalam bidang *food & beverages service*, sehingga bahan ajar di kampus dapat selalu terbaru dengan perkembangan industri perhotelan.
- 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 di restoran.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk tamu.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data untuk tugas akhir ini sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami, dan terlibat langsung dalam pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Metode ini juga didukung dengan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai secara langsung dengan senior, *restaurant supervisor* guna mendapatkan penjelasan langsung tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan Pelayanan A'la carte Lunch oleh Pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

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 lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

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.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restoran di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, maka dapat disimpulkan:

1. Pada Anarasa Restaurant sangat mengutamakan kebersihan tempat dan juga keramahan para *staff* kepada tamu seperti memberikan salam kepada tamu, selalu memperhatikan kebersihan meja, dan melengkapi peralatan makan sebelum *lunch* dimulai.

Dalam pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, beberapa tahap pelayanan yang harus dilakukan oleh seorang pramusaji yaitu:

- a. Tahap persiapan yang dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan tahap persiapan kerja.
- b. Tahap pelaksanaan dimulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran, pramusaji melakukan: *welcoming the guest, sitting the guest, presenting the menu, taking order food & drink, pouring ice water, serving cracker, serving drink, serving food, presenting the guest bill, farewell the guest.*
- c. Tahap penutup pada saat tamu meninggalkan restoran yaitu membersihkan meja serta menyemprotkan *multi-quat sanitazer* dan mengelap meja, lalu menata kursi, menata meja, menata *centerpiece* agar terlihat rapi,

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, antara lain:
 - a. Tamu terlalu lama menunggu pesanan, cara mengatasinya adalah setelah *taking order* pramusaji harus memberikan informasi kepada tamu mengenai waktu dalam pesanan mereka dengan cara memberitahukan bahwa makanan mereka akan datang sekitar 20 – 30 menit karena keadaan pesanan sedang ramai.
 - b. Kurangnya jumlah pramusaji, cara mengatasinya pada departemen lain akan ikut serta membantu melayani tamu di restoran saat jam operasional hal ini sangat membantu *staff/trainee* maupun pramusaji lainnya agar pelayanan di dalam restoran dapat berjalan dengan lancar
 - c. Kurangnya jumlah *napkin*, cara mengatasinya adalah adalah sebaiknya setiap 30 menit sekali pramusaji segera membawa *napkin* yang kotor ke *laundry* biarpun sedikit agar bisa segera dicuci hal ini dilakukan agar meminimalisir *outlet* akan kehabisan *napkin* dan menugaskan salah satu pramusaji lainnya untuk melipat *napkin* agar bisa segera dipakai saat *lunch*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *a'la carte lunch* oleh pramusaji Anarasa Restaurant di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu diadakannya *briefing* setiap jam operasional selesai dan atasan memberikan arahan bagi *daily worker/trainee* bisa bekerja lebih cepat dan

profesional agar terhindar dari *complain* tamu yang terlalu lama menunggu pesanan mereka.

2. Perlu adanya penambahan *daily worker* untuk membantu pelayanan di restoran saat *occupancy* hotel sedang tinggi
3. Sebaiknya dari pihak hotel perlu adanya penambahan *napkin* baru, karena banyak *napkin* yang lama sudah bernoda dan pada saat *high occupancy* dari *outlet* Anarasa restaurant akan kehabisan *napkin*. Hal ini akan mengganggu berjalannya suatu pekerjaan tidak berjalan dengan lancar, dan selain itu juga dari *outlet* Anarasa harus meminjam *napkin* ke *Banquet*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, A. W. (2018). *GAMBARAN KESESUAIAN SIKLUS MENU, BESAR PORSI, TINGKAT KECUKUPAN ENERGI DAN PROTEIN REMAJA DI PANTI ASUHAN BAITUL FALAH SEMARANG*.
- Atmojo, H. M. W. dan Hj. S. F. (2016). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Chair, I. M., & P. H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Firdaus, W. A., & Jatmiko, H. (2023). *Pelayanan Lunch oleh Waiter dan Waitress pada Nusantara Restaurant di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang*. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1893>
- Hayadi, B. H. (2018). Aplikasi dan Analisis Literatur Fasilkom UI. *M 1998*, 7–34.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2014). Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Cetakan VII, Edisi IV. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Keluarga, J. K. (2015). *PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG CITRA HOTEL MELATI DI KECAMATAN KOTO TANGAH KOTA PADANG YANDRA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN*.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Marlina, Erna. (2014). Pengantar Pariwisata 1. Bogor: Yudhistira.
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Moenir, H. J. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Oka, I. M. D. and I. N. Winia. (2017). *“Pelayanan Prima di Restoran Internasional.”* Surabaya: Paramita.
- Oka, I. M. D. dan I. N. winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Remekso Internasional*. Surabaya.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front office praktis*. Gava Media.
- Semara, I. M. T. (2018). *Perencanaan dan perancangan hotel*. Yogyakarta : Deepublish.
- Syafri, Y., & Wulandari, D. P. (n.d.). *Pengaruh Service Performance terhadap Repurchase Intention di The Axana Hotel Padang*. 6, 2023. www.BPS.go.id,2021
- Wellalangi, M. B. R., Masi, N., Tani, D., & Mulyati, M. (2022). *PERAN PRAMUSAJI DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINTS DI RESTORAN SANGKAR LOBSTER HOTEL LOCCAL COLLECTION* (Vol. 1, Issue 1).
- Wulandari, N. M. D. (2023). *Pelayanan A’la Carte Lunch oleh Waitress di Riverside Four Seasons Resort Bali At Sayan*. In *Badung*.