

# **TUGAS AKHIR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Novi Aprilia Damayanti**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**PELAYANAN SET MENU DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA TO'GE  
RESTAURANT BY AYANA RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Novi Aprilia Damayanti.  
NIM. 2115823092**

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

**PELAYANAN SET MENU DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA TO'GE  
RESTAURANT BY 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 Wayan Novi Aprilia Damayanti  
2115823092**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN SET MENU DINNER OLEH PRAMUSAJI**  
**PADA TO'GE RESTAURANT BY AYANA RESOT BALI**

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

Pembimbing I,



**Solihin, S.ST.Par., M.Par**  
**NIP.196206121989031002**

Pembimbing II,



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



Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



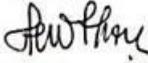
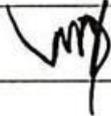
**Sri Astuti, SST.Par., M.Par**

**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN SET MENU DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA TO'GE RESTAURANT BY AYANA RESORT BALI

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

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Solihin, S.ST.Par., M.Par NIP.196206121989031002	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd NIP. 198912252022032007	
Anggota	Drs. I Wayan Pugra, M.Par NIP.196312312000031002	

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

  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek 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 Wayan Novi Aprilia Damayanti

NIM : 2115823092

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN SET MENU DINNER OLEH PRAMUSAJI  
DI TO'GE 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, 13 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Wayan Novi Aprilia Damayanti  
NIM: 2115823092

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul pelayanan set menu dinner oleh pramusaji pada Toge Restaurant By Ayana Resort Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan set menu oleh pramusaji pada Toge Restaurant By Ayana Resort Bali serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh ilmu 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. Ibu 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. Bapak Solihin, SST.Par., M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan tugas akhir ini
6. Ibu Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan tugas akhir ini.
7. Ibu Ni Made Nuryanti, selaku *Manager* di Toge Restaurant Rimba Jimbaran by AYANA yang telah memberikan izin dan pembekalan materi terkait dengan topik tugas akhir ini.
8. Ibu Made Jane Purnama, selaku Training Manager/Human Resource Manager AYANA Resort and Spa Bali yang telah memberikan izin dan kesempatan dalam melaksanakan praktik kerja lapangan sehingga dapat menyusun topik tugas akhir ini.
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 Made Sartika Aryana dan Ibu Ni Ketut Candrawati, 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 di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Juli 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
B. Food & Beverage Departement.....	11
C. Restoran.....	12
D. Menu.....	16
E. Pengertian Pramusaji.....	17
F. Pelayanan.....	17
G. Pengertian Dinner .....	20
H. Pembayaran.....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah AYANA Resort Bali .....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas AYANA Resort and Spa Bali.....	23
C. Struktur Organisasi AYANA Resort Bali.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Pelayanan <i>Set Menu Dinner</i> oleh Pramusaji Pada To'ge Restaurant By AYANA Resort Bali	43
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan Set Menu dinner oleh Pramusaji Pada To'ge Restaurant By AYANA Resort Bali dan cara mengatasinya.....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Simpulan .....	61
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar AYANA Resort and Spa Bali .....	20
Tabel 3.2 Tipe Kamar AYANA Segara Bali .....	21
Tabel 3.3 Tipe Kamar RIMBA Jimbaran by AYANA .....	21
Tabel 3.4 Restoran dan Bar .....	22
Tabel 3.5 Venue .....	23



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo AYANA Resort and Spa Bali.....	19
Gambar 3.2 <i>Resort View Room</i> .....	25
Gambar 3.24 <i>To'Ge Restaurant</i> .....	31
Gambar 3.27 <i>Ocean Beach Pool</i> .....	32
Gambar 3.35 <i>AYANA Ballroom</i> .....	33
Gambar 3.44 <i>AYANA Gym</i> .....	35
Gambar 3.47 Struktur Organisasi AYANA Resort and Spa Bali .....	36
Gambar 4.1 Uniform female .....	51
Gambar 4.2 Uniform male .....	51
Gambar 4.3 Captain Order .....	52
Gambar 4.4 Set Up Table Dinner.....	53
Gambar 4.5 Tray .....	53
Gambar 4.6 Set Menu Toge .....	55
Gambar 4.7 Beverage Menu .....	56
Gambar 4.8 Bill Cash.....	62
Gambar 4.9 Mesin EDC.....	63
Gambar 4.10 Bill Room Charge .....	64

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

AYANA Resort Bali merupakan salah satu Hotel bintang 5 yang terletak dikawasan Jimbaran. Ayana Resort Bali juga terdiri dari beberapa departemen, yaitu: Human Resources Department, Accounting Department, Purchasing Department, Sales and Marketing Department, Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Engineering Department, dan Security Department. Semua departemen saling memegang peranan dan berkaitan satu sama lain untuk kelancaran operasional hotel.

Salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu maupun karyawan hotel adalah Food and Beverage Department. Departemen ini dibagi menjadi dua, yaitu *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*. Disini yang memiliki peran dalam menyediakan pelayanan langsung kepada tamu adalah Food & Beverage Service. Food & Beverage Service di AYANA Resort Bali khususnya RIMBA Jimbaran By AYANA memiliki peran yang serupa dengan hotel-hotel lain, yaitu menyajikan makanan dan minuman kepada tamu hotel. Selain itu, hotel ini memiliki pramusaji dan staff lain yang bertugas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diatur oleh standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di AYANA Resort Bali. AYANA Resort

Bali khususnya pada RIMBA by AYANA salah satunya yaitu To'ge Restaurant. To'ge restaurant yang merupakan bagian dari salah satu property Ayana resort Bali yaitu Rimba by Ayana, To'ge restoran memiliki konsep *globaly comfort food* yang artinya semua jenis makanan ada di restoran ini mulai dari *western food*, *Asian food* hingga *Italian food*. To'ge restaurant berada di tengah hutan taman tropis yang rimbun dan dikelilingi oleh kolam koi jernih yang bermekaran dengan bunga lili berwarna warni dan bunga teratai yang indah mekar pada saat pagi hari. To'ge restaurant menyediakan pelayanan hidangan *buffet*, *a'la carte*, set menu yang dibuka pada pukul 06.30 - 11.0

Adapun Set Menu yang dihidangkan pada Pelayanan Set Menu di To'ge Restaurant, set menu banyak diminati dibandingkan menu *a'la carte* dimana set menu menawarkan kombinasi variasi makanan sesuai dengan konsep restaurant yaitu "*Global Comfort Food*" yang menyajikan berbagai jenis hidangan dimulai dari *Asian food*, *Western food*, *Italian food*. Selain itu set menu juga dianggap lebih praktis dibandingkan menu lainnya, karena tamu tidak perlu lagi memilih satu persatu menu. Oleh karena itu topik tugas akhir ini lebih menekankan pada set menu dibandingkan menu lainnya.

Terkait topik yang 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 dari Gristen (2023) yang membahas mengenai Di Rin Restaurant Conrad Bali. Jika dibandingkan dengan Tugas Akhir yang penulis tulis terdapat perbedaan yaitu dari terkait pelayanan yang diberikan pada Rin Restaurant di Conrad

Bali memiliki pelayanan *live cooking* oleh *cheff* dengan aktrasinya, sedangkan pelayanan pada To'ge Restaurant tidak menyediakan pelayanan *live cooking* melainkan *open kitchen* dimana konsep dapur sengaja ditata secara terbuka sehingga tamu bisa melihat secara langsung bagaimana proses pemasakan makanan.

Berbeda dengan tugas akhir Selanjutnya I Wayan Ngardiana(2023) yang membahas tentang jika dibandingkan dengan Tugas Akhir yang penulis tulis terdapat perbedaan penyajian dimana pada Cascades Restaurant di Viceroy Bali dimana pramusaji akan menyajikan 'Amuse Bouche' yang berperan sebagai camilan untuk tamu selagi menunggu stater disajikan, 'Amuse Bouche' yang setiap hari berbeda yang dibuat dari cold kitchen, sedangkan Penyajian pada Toge Restaurant pramusaji akan memberikan welcome bread berupa 'Cracker' camilan untuk tamu selagi menunggu *appetizers* disajikan, yang dimana di To'ge Restaurant 'Cracker' merupakan welcome snack yang dibuat oleh kitchen setiap harinya.

Dalam membangun argumen perlunya penelitian ini, data tentang masalah yang akan diangkat dapat diperkenalkan dandiharapkan dapat ditemukan solusi konkrit dalam pelayanan set menu, Oleh sebab itu pengambilan judul "Pelayanan Set Menu Dinner Oleh Pramusaji Pada Toge Restaurant Rimba By Ayana Resort Bali" di angkat menjadi judul Tugas Akhir.

## B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pramusaji di To'ge Restaurant By AYANA Resort Bali memberikan pelayanan set menu kepada pelanggan ?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan set menu dinner oleh Pramusaji di To'ge Restaurant By AYANA Resort Bali lalu apa solusinya?

## C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul pelayanan *set menu dinner* oleh pramusaji pada To'ge Restaurant By AYANA Resort Bali adalah sebagai berikut:

### 1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan tahapan pelayanan *set menu dinner* oleh pramusaji di To'ge restaurant By AYANA Resort Bali.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala- kendala yang dihadapi dalam pelayanan *set menu dinner* oleh pramusaji di Toge Restaurant By AYANA Resort Bali.

### 2. Manfaat-Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

#### a. Mahasiswa

- 1) Sebagai syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

- 2) Menambah wawasan mengenai bidang *food and beverage service*.
- 3) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan *set menu dinner* oleh pramusaji pada To'ge Restaurant By AYANA Resort Bali

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) kampus dapat menciptakan lingkungan akademis yang dinamis, memperkuat kontribusinya pada penelitian, dan membangun reputasi sebagai pusat keunggulan akademis dan inovasi
- 2) sebagai faktor Pendorong Inovasi dan Kreativitas karena pada Penelitian mahasiswa sering kali mengusung ide-ide baru, inovasi, atau pendekatan kreatif, yang dapat menjadi referensi untuk mahasiswa lainnya

c. Perusahaan

Melalui kolaborasi dengan mahasiswa dalam penelitian tugas akhir, hotel dapat mengakses pemikiran segar, konsep inovatif, dan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan serta efisiensi operasional.

## D. Metode Penulisan

### 1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini seperti: metode observasi, metode wawancara, dan studi kepustakaan. Adapun metode pengumpulandata yang digunakan adalah sebagai berikut:

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 Set Menu Dinner di Toge Restaurant AYANA Resort Bali.

b. Wawancara

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

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada beberapa staff dan mencatat semua informasi yang diberikan oleh staff di Toge Restaurant By Ayana Resort Bali.

c. Studi 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.

Metode pengumpulan data yang dengan membaca dan merangkum hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan *set menu dinner* oleh pramusaji.

## 2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan memaparkan prosedur pelayanan *set menu dinner* oleh pramusaji di Toge Restaurant Rimba By Ayana Resort Bali untuk kemudian ditarik menjadi kesimpulan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan tentang "Pelayanan Set Menu Dinner Oleh Pramusaji Pada To'ge Restaurant By AYANA Resort Bali", maka penulis dapat simpulkan bahwa:

1. Prosedur Pelayanan Set Menu Dinner Oleh Pramusaji Pada Toge Restaurant by AYANA Resort Bali terbagi dalam tiga tahap yaitu, tahap persiapan diri, tahap pelaksanaan, dan tahap penutupan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:
  - a. Tahap persiapan yaitu, tahapan sebelum memulai suatu pekerjaan guna untuk melancarkan segala kegiatan yang akan dilakukan. Tahap persiapan dimulai dari persiapan diri pramusaji seperti kebersihan diri dan penampilan diri sampai pada persiapan operasional restoran seperti: merapikan meja dan kursi, table setup, mempersiapkan tray, dan menelpon bagian kitchen dan bar untuk meminta informasi tentang makanan dan minuman yang tidak tersedia pada hari itu.
  - b. Tahap pelaksanaan yaitu tahapan yang dilakukan pada saat tamu tiba di restoran untuk menikmati hidangan makanan dan minuman sampai dengan tamu meninggalkan restaurant, beberapa tahapannya ialah: *greeting the guest, escort the guest to the table, seating the guest, unfolding guest napkin, presenting lunch menu and drink list, taking order beverage and food, fill the order into micros, served the beverage together with crackers, served the*

*first course, clear up the first course, calling the second course, adjusting the cutleries, served the second course, clear up the second course, calling the third course, adjusting the cutleries, served the third course, quality control, preparing the bill, big farewell to the guest, dan re-set up the guest table.*

- c. Tahap penutupan setelah waktu dinner selesai ,Pelayanan makanan dan minuman untuk *dinner* di Toge Restoran ditutup sesuai dengan jam yang telah ditentukan yaitu 23.00 WITA. Ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh seorang pramusaji, yaitu: Mengangkat semua piring-piring kotor dan peralatan lainnya yang ada di side stand untuk dibawa ke bagian steward, mengatur tata letak meja dan kursi agar terlihat rapi dan mengganti menu yang rusak, dan *mempolish cutleries* untuk persiapan breakfast.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi saat pelayanan Set Menu Dinner oleh pramusaji pada Toge Restaurant Rimba Jimbaran By Ayana dan cara cara mengatasinya sebagai berikut:
    - a. Kurangnya penguasaan menu oleh pramusaji.
 

Untuk mengatasi hal tersebut pramusaji akan bertanya kepada supervisor atau atasan dan staff kitchen tentang cara pembuatan serta bahan-bahan dari menu set menu tersebut sebelum menghadirkan makanan atau minuman tersebut kepada tamu
    - b. Kurangnya penguasaan bahasa asing
 

Untuk mengatasi hal tersebut para pramusaji akan meminta bantuan kepada pramusaji yang bisa berbahasa mandarin dan jepang untuk menangani tamu

atau pramusaji bisa menggunakan aplikasi terjemahan agar tidak terjadinya miss communication antara pramusaji dengan tamu

## **B. Saran**

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan set menu dinner pada To'ge restoran by AYANA Resort Bali sehingga dapat menambah kepuasan tamu, yaitu:

1. pramusaji seharusnya lebih menyiapkan diri dalam mempelajari pengetahuan tentang makanan (*food knowledge*) dan pengetahuan tentang minuman (*beverage knowledge*) agar dapat menjelaskan hal-hal dari menu yang ingin diketahui oleh tamu.
2. seharusnya pihak manajemen sebaiknya memberikan kursus bahasa asing selain bahasa Inggris kepada pramusaji seperti: Mandarin, Jepang, Korea, Rusia, Prancis dan German agar lebih profesional dalam melayani tamu melayani tamu dan tidak terjadi *miss communication* antara pramusaji dengan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2017). Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner Di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung . *Bandung*, 10-12.
- Atmadjati, A. (2018). Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini . *Yogyakarta: Deepublish*, 33.
- Atmodjo, M. W. (2016). Profesional Waiter . *Yogyakarta: Andi Offset*, 50-62.
- Bogdan, R. &. (2017). Qualitative Rsearch For Education: An Introduction to Theories and Methods (6th ed) Pearson. 20.
- Chair, I. D. (2017). Hotel Room Division Management (1st ed.). *Depok: Kencana*, 15.
- Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.). *Sage Publications* , 12-13.
- Handayani, E. R. (2015). Sistem Informasi Pengolahan Data Pembayaran Siswa Terkomputerisasi Pada Bimbingan Belajar dan Konseling Galileo Institute. *Jurnal Perancangan*, 49.
- Hasibuan, M. S. (2014). Managemnt sumber Daya Manusia . *Jakarta: PT Bumi Aksara*, 740.
- Kasmir. (2017). Costomer Service Excellent: Teori dan Praktik. *PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta*, 60.
- Larasati, S. (2016). Excellent Hotel Operation . *Yogyakarta: Ekuilibria*, 70-71.

- Merthayasa, I. G. (2012). Food and Beverage Service Operasional . *Yogyakarta: Andi*, 40-42.
- Nifati, N. H. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Produk, dan Harga dengan tingkat kepuasan konsumen di restaurant terakota cafe verwood hotel and serviced residence Surabaya. 52.
- Oka, I. m. (2017). Pelayanan Prima di Restaurant Internasional. *Denpasar: Paramita*, 24-40.
- Prakoso, P. A. (2017). Front Office Praktis. *Adminitrasi dan Prosedur Kerja (1st ed.; Drs Daryanto, Ed)*, 15.
- Ramadhani, A. N., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2022). Analisis Metode Pembayaran Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce: Tinjauan Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 111–119. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v15i1.127>
- Richard, K. (2014). Manajemnt Perhotelan . *Jakarta: PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia*, 20-22.
- Rotua, M. d. (2015). Managemnt Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar. *Jakarta* , 26-28.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif kwaitatif dan kombinasi (Mixed Methods). *Bandung: Alfabeta*, 8.
- Suwithi, N. W. (2013). Food and beverage service. *Industri Perhotelan*, 10–30
- Utama, I. G. (2016). Pengantar Industri Pariwisata. *Yogyakarta: Deepublish*, 16-17.
- Wahyu, I. A. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Department Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 20-28.