

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN LUNCH**  
**DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH SERVER**  
**DI LOLOAN BEACH BAR AND GRILL RAFFLES BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Utami Pratiwi**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN LUNCH**  
**DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH SERVER**  
**DI LOLOAN BEACH BAR AND GRILL RAFFLES BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Utami Pratiwi**  
**NIM. 2115823107**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN LUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH SERVER DI LOLOAN BEACH BAR AND GRILL RAFFLES 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 Utami Pratiwi  
NIM. 2115823107**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN LUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH SERVER DI LOLOAN BEACH BAR AND GRILL RAFFLES BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



**Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb.**  
NIP. 196405261990032003

Pembimbing II,



**Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc.**  
NIP. 199001132019032015

JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**Dr. Ni Komang Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
NIP. 196409082008122004

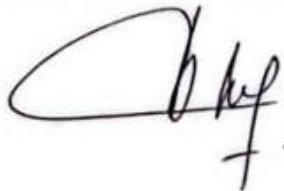
## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN LUNCH DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH SERVER DI LOLOAN BEACH BAR AND GRILL RAFFLES BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb. NIP. 196405261990032003	
<b>Anggota</b>	Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si. NIP. 199204222022032011	
<b>Anggota</b>	Harisal, S.S., M.Hum. NIP. 198410012018031001	

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



**Kadef Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
NIP. 199011112022032009

# LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS



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 Utami Pratiwi

NIM : 2115823107

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN LUNCH DENGAN A'LA CARTE  
MENU OLEH SERVER DI LOLOAN BEACH  
BAR AND GRILL RAFFLES 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, 30 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Wayan Utami Pratiwi

NIM. 2115823107

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Lunch* dengan *A’la Carte* Menu oleh *Server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tujuan pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat di atasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ni Made Sudarmini, M.Agb., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan dorongan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan dorongan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Iwan Setiady, selaku *T&C and Learning Manager* di Raffles Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
8. Seluruh Staf Raffles Bali khususnya kepada staf Food and Beverage Service yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak Ibu dosen pengajar yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Wayan Merta dan Ibu Ni Nengah Sumiartini, selaku kedua orang tua penulis yang telah membesarkan serta mendidik sedari kecil.
11. Teman-teman penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

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 Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 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 PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</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.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
B. <i>Food and Beverage Department</i> .....	11
C. Restoran.....	12
D. Menu .....	15
E. Pelayanan .....	18
F. <i>Server</i> .....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>24</b>
A. Lokasi dan Sejarah Raffles Bali .....	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Raffles Bali .....	26

C. Struktur Organisasi Raffles Bali .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Penyajian Hasil Observasi.....	43
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
A. Simpulan .....	61
B. Saran.....	62

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Vila Raffles Bali .....	26
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar Raffles Bali .....	26
Tabel 3. 3 <i>Dining Destination</i> Raffles Bali .....	28



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Raffles Bali .....	24
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Raffles Bali.....	35
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Raffles Bali .....	35
Gambar 4. 1 Standar <i>Grooming Server</i> Loloan Beach Bar and Grill .....	44
Gambar 4. 2 Tata Letak Meja dan Kursi di Restoran.....	46
Gambar 4. 3 <i>Table Set-up</i> untuk <i>Lunch</i> .....	47
Gambar 4. 4 Perlengkapan Kegiatan Operasional .....	48



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tipe Vila di Raffles Bali

Lampiran 2. Restoran dan Bar di Raffles Bali

Lampiran 3. *Dining Destination* di Raffles Bali

Lampiran 4. Fasilitas Penunjang di Raffles Bali



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Raffles Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang dikenal sebagai properti mewah dengan layanan dan fasilitas yang tinggi, dan menawarkan pengalaman menginap yang eksklusif. Hotel ini terletak di atas bukit yang menawarkan pemandangan laut yang indah sehingga menjadikan Raffles Bali sebagai destinasi pilihan di kalangan wisatawan domestik maupun internasional. Dalam melancarkan operasional hotel diperlukan kerjasama yang baik dari setiap departemen. Ada beberapa departemen yang dimiliki Raffles Bali yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Engeneering Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department dan Human Resource Department.

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam kelangsungan operasional karena produk yang ditawarkan atau dijual kepada tamu adalah produk yang menyangkut kebutuhan sehari-hari, yaitu makanan dan minuman. Food and Beverage Department yang ada di Raffles Bali dibagi menjadi dua *section* yaitu Food and Beverage Product yang merupakan *section* yang bertanggung jawab dalam pembuatan makanan sampai siap dihidangkan kepada tamu. Sedangkan Food and Beverage Service yang merupakan *section* yang bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman untuk tamu. Raffles Bali memiliki 4 *outlet* yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan

minuman yaitu Rumari Restaurant, Loloan Beach Bar and Grill, The Writers Bar dan In Villa Dining.

Loloan Beach Bar and Grill merupakan salah satu restoran yang ada di Raffles Bali yang dibuka untuk *lunch* mulai dari pukul 12.00-17.00 WITA dan *dinner* dibuka pada pukul 18.00-22.30 WITA. Restoran ini memiliki lokasi dan konsep yang unik menjadikan salah satu daya tarik pengunjung untuk datang ke Loloan Beach Bar and Grill. Loloan merupakan nama yang diambil dari Bahasa Bali yang berarti muara, tempat bertemunya sungai dengan lautan. Hal yang spesial dari *lunch* di Loloan Beach Bar and Grill adalah pelayanan yang lebih eksklusif dan memiliki privasi karena konsepnya yang hanya diperuntukkan untuk tamu yang menginap di hotel saja. Pada Loloan Beach Bar and Grill terdapat *open kitchen* yang merupakan konsep area dapur terbuka. Dengan desain ini, tamu dapat menyaksikan langsung proses persiapan dan memasak makanan yang dilakukan oleh para *chef*.

Restoran ini menyajikan *a'la carte* menu berupa masakan internasional dan mediterania. *A'la carte* menu merupakan menu yang mencantumkan daftar hidangan secara lengkap dan setiap hidangan memiliki harga masing-masing. Bahan-bahan yang digunakan merupakan paduan dari hasil laut Jimbaran, sehingga membuat makanan yang disajikan selalu segar dan bernuansa lokal. Keunikan lainnya juga dapat dilihat dalam menu, dimana menu *lunch* di Loloan Beach Bar and Grill dibagi menjadi 2 bagian dalam pemilihan *main course* yaitu *from the sea* yang merupakan semua bahan-bahan makanan berasal dari lautan dan *from the land* yang merupakan bahan-bahan makanan berasal dari daratan.



Berdasarkan kedua jenis menu tersebut tamu akan mendapatkan *side dish* seperti *french fries*, *grilled vegetable* atau *steamed rice* dan dapat memilih *grill style* yang tamu inginkan. Hidangan ini menyediakan dua pilihan *grill style* yang berbeda yaitu menggunakan *Asian style* merupakan *grill style* yang dibumbui dengan sambal ulek dan *Western style* merupakan *grill style* yang dibumbui dengan *garlic butter sauce*. Dengan adanya jenis menu *from the land* dapat memudahkan tamu yang memiliki *preference* atau alergi dengan makanan yang bersumber dari laut atau *seafood*. Hal ini juga cocok untuk tamu yang ingin menikmati makan siang dengan suasana santai dekat dengan pantai, sehingga tamu dapat memilih makanan dari pilihan menu *from the land*.

Terdapat beberapa Tugas Akhir yang membahas tentang pelayanan *a'la carte lunch* diantaranya pelayanan *a'la carte lunch* di Hotel Holiday Inn Resort Bali Benoa yang disusun oleh Wijayanti (2018) dengan judul “Prosedur Pelayanan *Lunch* dengan *A'la Carte* Menu oleh Pramusaji pada Pasar Market Café di Hotel Holiday Inn Resort Bali Benoa” serta pelayanan *a'la carte lunch* di Hotel Infinity8 Bali yang disusun oleh Premana (2021) dengan judul “Prosedur Pelayanan *Lunch A'la Carte* Menu oleh Pramusaji pada 8Trium Restaurant di Hotel Infinity8 Bali”. Berdasarkan kedua Tugas Akhir tersebut, terdapat perbedaan signifikan dari segi pelayanan atau *sequence of service* yang diimplementasikan dengan azRaffles Bali. Secara khusus, langkah-langkah pelayanan atau *sequence of service lunch* di Loloan Beach Bar and Grill lebih rinci dan eksklusif karena dalam pelayanannya, setiap tamu akan mendapatkan *oshibori/wet towel* sebagai *refreshment* dan pembersih tangan. Selain itu, judul Tugas Akhir ini yang menggunakan Raffles Bali sebagai

objek memberikan nilai tambah sebagai observasi pertama yang dilakukan di Raffles Bali.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat topik yang akan dibahas dalam pembuatan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Lunch* dengan *A’la Carte* Menu oleh *Server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah pelayanan *lunch* dengan *a’la carte* menu oleh *server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *lunch* dengan *a’la carte* menu oleh *server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali dan bagaimanakah cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Lunch* dengan *A’la Carte* Menu oleh *Server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles 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. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan pelayanan *lunch* dengan *a’la carte* menu oleh *server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali.

b. Tugas Akhir ini bertujuan untuk menjelaskan kendala yang dihadapi dalam pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh *server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali dan cara mengatasinya.

## 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

### a. Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma III di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 3) Untuk mengetahui secara detail tentang pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh *server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali.

### b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Dapat dijadikan sebagai 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 Beverage Service*.
- 2) Untuk 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 *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh *server*.

c. Perusahaan

- 1) Dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh *server*.
- 2) Dapat dijadikan referensi dalam mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *lunch* dengan *a'la carte menu* oleh *server*.

**D. Metode Penulisan**

1. Metode Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Listiawan (2016), observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan obyek pengamatan. Dalam hal ini, penulis melakukan pengamatan mengenai menu yang disajikan, *sequence of service* dan perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali.

b. Wawancara

Menurut Marlina (2021), wawancara adalah proses memperoleh keterangan bertujuan untuk penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antar pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Dalam hal ini, penulis berkomunikasi

dan bertanya langsung kepada *restaurant manager* serta staf Loloan Beach Bar and Grill yang memiliki pengetahuan mendalam tentang keunikan dalam pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Ikhrum et al. (2023), studi kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah dan sebagainya. Dalam hal ini, penulis membaca buku terkait pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu di suatu hotel, jurnal dan artikel terkait landasan teori yang digunakan, serta berbagai Tugas Akhir yang telah disusun pada tahun sebelumnya untuk dijadikan sebagai bahan referensi.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Raffles Bali. Untuk metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti tabel, gambar, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan kata-kata dan tanda.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang “Pelayanan *Lunch* dengan *A’la Carte* Menu oleh *Server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali”, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan *lunch* dengan *a’la carte* menu oleh *server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali terbagi dalam beberapa tahapan yang harus dilakukan. Tahap-tahap tersebut adalah 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 seorang *server* seperti melakukan absensi, mengambil seragam kerja di ruang linen, dan menggunakan seragam kerja sesuai dengan standar *grooming* seorang *server* Loloan Beach Bar and Grill sampai pada persiapan operasional restoran seperti membuka restoran, membersihkan meja dan kursi, melakukan *table set-up*, menyiapkan perlengkapan untuk operasional restoran serta *update* stok *beef* dan *daily briefing sheet* di papan informasi restoran.
  - b. Tahap pelaksanaan yaitu tahapan yang dilakukan pada saat tamu tiba di restoran untuk menikmati hidangan makanan dan minuman sampai dengan tamu meninggalkan restoran, adapun tahapannya antara lain: menyambut tamu dengan menyebut nama tamu, mempersilakan tamu duduk, memperkenalkan diri kepada tamu, menawarkan air, memberikan

*oshibori/wet towel*, memberikan menu dan menjelaskan mengenai konsep menu, melakukan *taking order* dan *repeat order*, menyajikan *welcoming bread*, menyajikan minuman, menyajikan makanan, memeriksa kelengkapan pesanan, menanyakan *feedback*, memperhatikan kebutuhan tamu dan *crumbing down table*, menawarkan *dessert* sebagai penutup, menyajikan *dessert*, memberikan *bill, farewell, close bill* melalui *micros system* dan *re-set up the table*.

- c. Tahap akhir setelah waktu *lunch* selesai maka Loloan Beach Bar and Grill dibuka untuk *dinner*. Hal yang harus dilakukan oleh seorang *server* yaitu melakukan *closing lunch report* dan *update shift* menjadi *dinner* melalui *micros system*, mengatur tata letak meja dan kursi, mengganti *table set-up lunch* menjadi *dinner* dan memasang *lantern* di area restoran.
2. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu oleh *server* di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali dan cara mengatasinya

Terdapat kendala bagi *server* dalam pelayanan *lunch* yaitu tamu *complaint* karena banyaknya serangga khususnya lalat di area restoran. Solusi yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan kipas angin dan lilin yang berisi *essential oil* sebagai *aromatic* di meja tamu sehingga tidak ada lalat di area tamu ketika menikmati hidangan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kendala yang dihadapi dalam pelayanan *lunch* dengan *a'la carte* menu di Loloan Beach Bar and Grill Raffles Bali, maka penulis dapat memberikan saran yaitu pihak hotel disarankan untuk lebih menjaga kebersihan lingkungan dan

menggunakan metode pengendalian hama (*pest control*) yang efektif untuk memastikan kenyamanan dan kesehatan tamu tetap terjaga.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). *Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Mcdonald ' S Jatipadang oleh : Food & Beverage*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol . 11 No . 3 November 2022. 11(3), 263–277.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Budiningsih. (2017). *Tata Hidang*. Jakarta: Yudhistira.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta Kencana.
- Darma Oka, I Made., & Winia, I Nyoman. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). *The Effect of Service Quality and Product Quality on Consumer Satisfaction in 71st Omakase Restaurant, Cikajang Jakarta*. Jurnal Akademi Pariwisata Medan, 8(2), 120–131.
- Ikham, D., Dimas, A., Sirodj, R., & Afgani, M. (2023). *Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif*. Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer Palembang, Vol. 3, No. 1, Februari 2023.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Komar, Richard. (2014). *Hotel management*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana 1 Kompas Gramedia Building.
- Listiawan, Tomi. (2016). *Pengembangan Learning Management System (LMS) di Program Studi Pendidikan Matematika STKIP PGRI Tulungagung*. Jurnal Ilmiah Pendidikan Informatika, Vol. 1, No. 1, Tahun 2016: 14-22.
- Marlina, Yetni. (2021). *Peningkatan Hasil Belajar IPS melalui Model Guided Discovery dalam Materi Kerja Sama pada Siswa Kelas V SD Negeri 133 Halmahera Selatan*. Jurnal Pendidikan Dasar, Vol. 3, No. 1, Juni 2021, 53-61.
- Marsum, W. A. (2020). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Nurhayati, H. (2017). *Analisis Kontribusi Divisi Ruang Meeting Terhadap Laporan Laba Rugi Pada Hotel Ahriani Kabupaten Banteng, Skripsi*. Makassar.
- Nurlaman, K. (2016). *Koordinasi Kerja Food and Beverage Service dengan Food Beverage Product Dalam Operasional Breakfast di Hotel Aston Tanjung Pinang*.
- Rinawati, Wika., & Ekawatiningsih, Prihastuti. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: UNY Press. [diakses pada 24 Januari

2024]. [https://books.google.co.id/books?id=iKQPEAAAQBAJ&pg=PA5&dq=jenis+jenis+restoran&hl=en&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwie9u3ymoWEAxV2wjgGHR3hBrwQ6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=jenis%20jenis%20restoran&f=false](https://books.google.co.id/books?id=iKQPEAAAQBAJ&pg=PA5&dq=jenis+jenis+restoran&hl=en&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwie9u3ymoWEAxV2wjgGHR3hBrwQ6AF6BAgLEAM#v=onepage&q=jenis%20jenis%20restoran&f=false)

Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel dan Restoran*, 1–109.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI