

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI
DI STARFISH BLOO RESTAURANT W BALI – SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

MUHAMMAD BINTANG PRABOWO

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI
DI STARFISH BLOO RESTAURANT W BALI - SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**MUHAMMAD BINTANG PRABOWO
NIM. 2115823110**

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

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI
DI STARFISH BLOO RESTAURANT W BALI - SEMINYAK**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**MUHAMMAD BINTANG PRABOWO
NIM. 2115823110**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH WAITER
DI STARFISH BLOO RESTAURANT W BALI-SEMINYAK**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri
Bali Pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si.
NIP. 199204222022032011

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI




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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

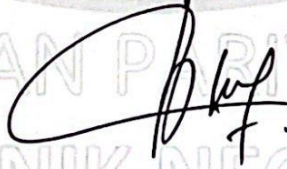
PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT W BALI - SEMINYAK

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd., M.Hum NIP.197004121998022001	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd NIP.198912252022032007	
Anggota	I Ketut Suja, S.E., M.Si NIP.196412311990031031	

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. 19901112022032009



**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 : Muhammad Bintang Prabowo

NIM : 2115823110

Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH
PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO
RESTAURANT W BALI-SEMINYAK 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, Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Bintang Prabowo

NIM. 2115823110

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir di W Bali Seminyak ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Diploma III 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 terimakasih 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 D - III Perhotelanyang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku pembimbing yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Penulisan Tugas Akhir.
6. Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Penulisan Tugas Akhir.
7. Bapak I Kadek Iwantara selaku Starfish Bloo Restaurant Manager yang telah sabar mengajari basic service dalam restoran utama.
8. Bapak I Made Yoga Bhaskara, selaku WET Manager yang memberikan motivasi atas semangat dalam bekerja
9. Seluruh Staff W Bali-Seminyak yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak Sri Wahyu Wibowo dan Ibu Prananing Sri Budiyaning, kedua orangtua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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.

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, Juli 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	2
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	3
HALAMAN PERSETUJUAN.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR TABEL.....	12
BAB I PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang	13
B. Rumusan Masalah	4
B. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir	5
C. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. Restoran	13
2. Klasifikasi Restoran	13
C. Pengertian Food and Beverage Department	16
D. Pengertian Brunch.....	17
E. Pengertian Pramusaji.....	17
F. Pelayanan	18
2. Jenis-jenis Pelayanan	18

BAB III.....	23
B. Lokasi dan Sejarah W Bali – Seminyak.....	23
2. Sejarah W Bali – Seminyak.....	24
c. Bidang Usaha dan Fasilitas W Bali.....	26
2. Fasilitas Hotel.....	36
C. Struktur Organisasi W Bali Seminyak	46
BAB IV	55
PEMBAHASAN	55
A. Pelayanan Sunday Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak.....	55
1. Tahap Persiapan	55
2. Tahap Pelaksanaan	62
3. Tahap Penutupan.....	69
Kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam Memberikan Pelayanan Sunday Brunch di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak dan Cara Mengatasinya.....	70
BAB V.....	73
PENUTUP.....	73
A. Simpulan	73
B. Saran	74
Lampiran 1. Gambar Fasilitas Kamar.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo W Bali Seminyak.....	24
Gambar 3.2 Struktur Umum Organisasi F&B department.....	47
Gambar 3.3 Struktur Organisasi F&B department.....	48
Gambar 4.1 Seragam Pramusaji di Starfish Bloo.....	58
Gambar 4.2 Persiapan cutleries Starfish Bloo.....	58
Gambar 4.3 Persiapan water jug Starfish Bloo.....	59
Gambar 4.4 Persiapan cutleries Starfish Bloo.....	59
Gambar 4.5 Persiapan Service Tray Starfish Bloo.....	59
Gambar 4.6 Persiapan Underliner Starfish Bloo.....	60
Gambar 4.7 Persiapan Napkin Starfish Bloo.....	60
Gambar 4.8 Persiapan Table Setting Starfish Bloo.....	61
Gambar 4.9 Persiapan Food Tag Starfish Bloo.....	61
Gambar 4.10 Persiapan Back Area.....	62



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar	26
Tabel 3.2 Restaurant and Bar.....	30
Tabel 3.3 Venue	35



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

W Bali-Seminyak Resort merupakan salah satu hotel bintang lima yang telah menjadi tempat menginap favorit bagi wisatawan yang datang ke Bali. Hotel ini memberikan pelayanan terbaik dengan konsep W Bali-Seminyak yaitu *contemporary lifestyle* yang artinya didesain dengan sentuhan gaya hidup modern. W Bali – Seminyak memiliki beberapa departemen yaitu *Human Resource Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Product Department, and Food and Beverage Service.*

Food and Beverage Service Department merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam penyediaan jasa makanan dan minuman. W Bali – Seminyak menyediakan beberapa outlet B&F Department setiap tamu bisa mendapatkan pelayanan makanan dan minuman seperti W Lounge, Fire Restaurant, Woobar, In Room Dinning, Wet Deck (Pool), dan Starfish Bloo Restaurant. Starfish Bloo Restaurant merupakan salah satu outlet F&B paling terbesar di W Bali – Seminyak yang menggunakan konsep menampilkan dunia bawah air dengan warna biru dan ungu serta kursi besar yang terinspirasi oleh perangkat lobster tradisional. Starfish Bloo Restaurant memiliki desain interior yang unik serta kontemporer dan menghadap Samudera Hindia menjadikan Starfish Bloo pilihan utama untuk dapat merasakan santapan dengan menikmati keindahan *sunset*. Starfish Bloo

Restaurant menyediakan pelayanan mulai dari *breakfast, lunch, afternoon service, dinner* dan yang paling terkenal adalah Sunday Brunch sehingga dijuluki “The Brunch of All Brunches” yaitu sebagai salah satu *brunch* terbaik di Bali.

Sunday Brunch merupakan perpaduan antara *breakfast* dan *lunch* pada hari minggu. Dipilihnya hari minggu untuk *brunch* dikarenakan pada hari minggu umumnya tamu lebih banyak bangun tidur lebih lambat dari hari biasanya, sehingga tamu banyak yang tidak melakukan *breakfast*. Jam operasional untuk *breakfast* dimulai dari pukul 06.30 WITA – 10.30 WITA dengan sajian makanan *buffet, lunch* dimulai dari pukul 12.00 WITA – 15.00 WITA, *afternoon service* dimulai dari pukul 15.00 WITA – 18.00 WITA dan untuk *dinner* dimulai dari pukul 18.00 WITA– 23.00 WITA. Untuk Sunday Brunch jam operasionalnya dimulai dari pukul 12.00 WITA – 15.30 WITA dengan sajian makanannya berupa *buffet*, untuk jenis makanan yang ditawarkan adalah Pan Asian Food. Adapun paket yang ditawarkan pada saat Sunday Brunch, yaitu:

1. IDR 950,000 Food & Non Alcoholic Beverage
2. IDR 1,850,000 Food & Alcoholic Beverage
3. IDR 2,800,000 Food & Champagne

Pelayanan Sunday Brunch pada Starfish Bloo Restaurant memakai sistem perpaduan antara *buffet service* dan *a'la carte menu*. Dalam hal ini, tamu dapat langsung menuju ke meja *buffet* untuk memilih sendiri menu yang diinginkan atau tamu juga bisa memesan makanan dan minuman di meja dengan dilayani oleh prasmusaji secara langsung. Hal ini membedakan pelayanan *buffet* pada

W Bali –Seminyak dengan hotel lainnya. Selain hal itu, menu yang ditawarkan pada saat Sunday Brunch lebih beragam dari hari biasanya sehingga banyak tamu yang berminat dengan *happening* ini.

Nensiani, dkk (2023) melakukan observasi terdapat pelayanan Sunday Brunch pada hotel The Mulia Resort dengan konsep *Mediterranean cuisine* dan *Asian-Pan* yang terdapat French dan Italy Food serta Indonesia, Vietnam dan Thailand Food. Pelayanan yang diberikan dengan metode *buffet service* dan *a'la carte menu*. Di mana pada laporan tersebut terdapat beberapa SOP yang dimulai dari tahap persiapan terdiri dari persiapan diri, alat, dan bahan. Dalam tahapan melayani tamu pada Sunday brunch tersebut Selanjutnya terdapat tahapan persiapan diri dan juga tahapan operasional untuk mendukung acara Sunday brunch berlangsung, dan juga adanya tambahan jam pada brunch di yaitu *snack time*.

Pada laporan Desiani, dkk (2022) melakukan observasi pada restaurant starfish bloo yang merupakan salah satu outlet F&B paling terbesar di W Bali – Seminyak yang menggunakan konsep menampilkan dunia bawah air dengan warna biru dan ungu serta kursi besar yang terinspirasi oleh perangkap lobster tradisional atau *seafood*. Starfish Bloo restaurant menyediakan pelayanan mulai dari *breakfast, lunch, afternoon service, dinner*, dan yang paling terkenal adalah Sunday Brunch sehingga dijuluki “*The Brunch of All Brunches*” yaitu sebagai salah satu brunch terbaik di Bali Pelayanan Sunday Brunch pada Starfish Bloo restaurant memakai system perpaduan antara *buffet service* dan *a'la carte menu*. Pada laporan tersebut terdapat standar operasional prosedur yang diterapkan di Starfish Bloo yang terdapat perbedaan dikarenakan

pandemic covid-19 yang dimulai dari Tahap Persiapan (*Preparation*) menyiapkan seluruh peralatan dan perlengkapan *ready to use*, *tersanitize* dari virus covid-19 dan memastikan semua bersih dan aman, tahap kedua yaitu tahap pelaksanaan pada jalannya operasional Sunday Brunch serta menjalankan *Sequences of Service* dengan baik dalam melayani tamu dengan juga menjaga jarak 5 step atau 1 meter antara pramusaji dengan tamu, tahap terakhir yaitu tahap penutupan memastikan semua barang yang di set-up kembali ke tempat semula dengan keadaan aman dan membersihkan semua peralatan yang digunakan pada proses operasional agar terhindar dari virus covid-19.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diangkat topik yang berjudul “Pelayanan Sunday Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak” sebagai bentuk respon dari kebutuhan pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang menginap di W-Bali Seminyak.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penanganan *Sunday Brunch* oleh pramusaji di W Bali-Seminyak?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam penanganan *Sunday Brunch* oleh pramusaji di W Bali- Seminyak dan bagaimana cara mengatasinya?

B. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan sunday brunch oleh pramusaji di Starfish Bloo restaurant, W Bali – Seminyak.
- b. Untuk menjelaskan kendala yang dihadapi dan cara untuk mengatasi kendala tersebut.

2. Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan yang telah disebutkan di atas adapun kegunaandari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta kemampuan bagi mahasiswa dalam dunia perhotelan khususnya di bidang *Food & Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail pelayanan sunday brunch oleh pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi dan informasi mengenai dunia industri, serta sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan secara teoritis dengan yang terdapat di dunia industri sehingga dapat menambah

wawasan pembaca terkait pelayanan *Sunday Brunch* di W Bali-Seminyak.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan bisa memberikan masukan kepada perusahaan dan informasi tambah mengenai prosedur pelayanan yang bersifat positif khususnya pada bidang Food & Beverage Service di W Bali – Seminyak.

C. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini adalah metode observasi, metode wawancara dan studi kepustakaan:

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan (Trivaika et al, 2022). Dalam hal ini, penulis menggunakan metode observasi dengan terjun langsung mempraktikkan 6 hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan *sunday brunch* oleh pramusaji di Starfish

Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab antara dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Trivaika et al, 2022). Dalam hal ini, penulis menggunakan metode wawancara yang tidak terstruktur, artinya pertanyaan yang dilontarkan

tidak terpaku pada pedoman wawancara. Wawancara dilakukan kepada *restaurant manager, supervisor, dan staff* Starfish Bloo Restaurant yang berkaitan dengan pelayanan sunday brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah teknik pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Metode kepustakaan yang digunakan penulis yaitu berasal dari data dan informasi yang diberikan oleh pihak hotel, referensi tugas akhir yang ada di perpustakaan, dan dokumentasi foto-foto yang diambil baik secara pribadi maupun dari pihak hotel yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dan dapat membantu dalam menyusun tugas akhir ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh selama ikut serta dalam pelayanan Sunday brunch di Starfish Bloo restaurant, W Bali – Seminyak

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya maka dapat penulis menyimpulkan bahwa pelayanan Sunday Brunch oleh pramusaji di Starfish Bloo restaurant, W Bali – Seminyak menggunakan buffet service yaitu tamu dapat memilih dan mengambil makanan yang telah disediakan pada meja buffet.

Adapun tahapan yang dilakukan pada saat brunch, yaitu yang pertama tahap persiapan diri, meliputi kebersihan diri sesuai dengan standar W Style, menggunakan seragam yang bersih dan harum, dan yang terpenting selalu menggunakan W Pin. Kedua, tahap persiapan operasional yaitu dalam hal ini pramusaji melakukan *mice en place* yang akan menjadi kebutuhan saat kegiatan operasional seperti mempersiapkan *cutleries*, *glassware*, *chinaware*, *tray*, dan melakukan *table setting for brunch*. Ketiga, tahap kegiatan operasional merupakan tahap menggunakan *sequence of service* sesuai dengan SOP hotel yang telah ditetapkan. Dan keempat, tahap penutupan yaitu merupakan kegiatan akhir yang dilakukan oleh pramusaji pada saat *closing Sunday Brunch*.

Dalam pelaksanaan kegiatan di restoran khususnya pada saat pelayanan Sunday Brunch di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak terdapat kendala yang dihadapi oleh pramusaji, seperti terjadinya *overtime* dan keterlambatan membawakan makanan dan minuman, ternyata *mis communication* antara pramusaji dengan tamu, kesalahan mengantar minuman/makanan, dan terhambatnya kegiatan operasional.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktik kerja lapangan di Starfish Bloo restaurant, khususnya dalam pelayanan Sunday Brunch oleh pramusaji di Starfish Bloo restaurant, W Bali – Seminyak maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Untuk mengatasi keterlambatan membawakan makanan dan minuman kepada tamu, dan lainnya yang berhubungan dengan tenaga manusia yaitu dengan mencari support atau bantuan pramusaji dari outlet F&B lainnya seperti Fire Restaurant, Woobar, W Lounge, dan lainnya, menambah jumlah staff khususnya di Starfish Bloo restaurant atau menambah DW (daily worker) agar operasional berlangsung dengan lancar dan terhindar dari adanya complain.
- 2) Untuk mengatasi terjadinya *miss communication* antara pramusaji dengan tamu yaitu dengan cara pramusaji menggunakan bahasa tubuh pada saat berbicara kepada tamu yang tidak mengerti bahasa Inggris agar tamu dapat memahami apa yang kita maksud. Selain itu, mengadakan *training* untuk pramusaji di bidang bahasa asing lainnya seperti Jepang, Belanda, Cina, Korea secara bertahap selama satu bulan sekali sehingga dapat melancarkan pelayanan dan komunikasi antara tamu dengan pramusaji.
- 3) Untuk mengatasi kesalahan mengantarkan minuman / makanan yaitu pramusaji yang menerima orderan mencatat ciri-ciri tamu di *captain order* sehingga pada saat mengantarkan makanan/minuman *runner* tetap ingat dengan tamunya, *repeat order* pada saat membawa pesanan tersebut untuk

meyakinkan kembali kepada tamu, dan hostess lebih meyakinkan *table number* pada saat mendudukkan tamu.

- 4) Untuk menghindari hambatan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang dikarenakan oleh kekurangan *cutleries* pada saat operasional, yaitu dengan me *manage* kembali setiap minggunya *cutleries* khususnya *dinner spoon* dan *tea spoon*, *buffet cutleries*, *glassware*, *napkin*, dan *tray* pada outlet *F&B* lainnya dan segera mencuci khususnya *cutleries* yang kotor dan langsung melakukan kegiatan *polishing* agar tidak kekurangan *cutleries* pada saat operasional berlangsung.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Budiningsih, Annayanti. (2017). Tata Hidangan. Bogor: Yudhistira.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). Hotel Room Division Management. Jakarta: Kencana.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media
- Departemen Pendidikan Nasional. (2012:797). Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Erga Trivaika & Mamok Andri Senubukti. (2022). Perancangan Aplikasi Pribadi Berbasis Android.
- Krestanto H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel. Yogyakarta : Akademi Pariwisata Yogyakarta.
- Komar, Richard. (2014). Hotel Management. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. (2016). Professional Waiter. Yogyakarta.
- Mertayasa I Gede Agus Mertayasa. (2020). Food & Beverage Service, Job Preparation, Yogyakarta.
- Moenir, A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Noviastuti, Nina (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung : Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. (2017). Pelayanan Prima di Restoran Internasional. Surabaya: Penerbit PARAMITA
- Prasetyo, Aji Prakoso, SE. (2017). Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja. Yogyakarta: Penerbit GAVA MEDIA.
- Satyawan, I. M., Wahjoedi, W., & Swadesi, I. K. I. (2021). The effectiveness of online learning through Undiksha e-learning during the covid-19 pandemic. Journal of Education Technology, 5(2), 191–199. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JET>
- Utama, I Gusti Bagus Rai. (2016). Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish