

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI DI PRIME RESTAURANT
LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**SOPIANA
2115823464**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI DI PRIME RESTAURANT
LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**SOPIANA
2115823464**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI PRIME RESTAURANT LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**SOPIANA
NIM 2115823464**

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

**PELAYANAN DINNER DENGAN ALA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI DI PRIME RESTAURANT
LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION**

Oleh
Sopiana
NIM 2115823464

Tugas Akhir ini Diajukan guna memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Pembimbing I,



Dr. I Md. Darma Oka, S.ST.Par.,S.Sos.,M.Par.
NIP. 1196510202000121001

Pembimbing II,



Budiman, S.ST.Par.,M.M.
NIP. 198801012024211001

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



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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER DENGAN ALA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI PRIME RESTO LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 25 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,S.Sos.,M.Par. NIP. 196510202000121001	
Anggota	Budiman, S.ST.Par.,M.M. NIP. 198801012024211001	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. NIP. 198912252022032007	

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



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.
NIP. 1990112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –
80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sopiana
NIM : 2115823464
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN DINNER DENGAN ALA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI DI PRIME RESTAURANT
LOMBOK PLAZA HOTEL AND CONVENTION”**

benar bebas dari plagiat. 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, 25 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan,



Sopiana

2115823463

DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Dinner Dengan A’la Carte Menu Oleh Pramusaji Di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel And Convention” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan Dinner Dengan A’la Carte Menu oleh pramusaji Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S. Pd., M. Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata 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 D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi D3 Perhotelan PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Rujū Rahmad, S.Pd., MT, selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
7. Dr. I Made Darma Oka A, S.ST.Par.,S.Sos.,M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis didalam penulisan tugas akhir.
8. Budiman, S.ST.Par.,M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir.
9. Lulu Bayu Sukmawati, selaku HRD Lombok Plaza Hotel and Convention yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
10. Seluruh Staff Food and Beverage Service Lombok Plaza Hotel and Convention yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. Akmiludin dan Mawarni, orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.

Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Lombok Barat, Agustus 2024

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	4
C.Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
D.Metode Penulisan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A.Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B.Food and Beverage Departement.....	13
1. Pengertian Food and Baverage Service	14
2. Pengertian Food and Baverage Product.....	14
C.Restoran	14
1. Pengertian Restoran.....	14
2. Tipe- Tipe Restoran.....	15
D.Pramusaji	16
E.Menu	18
1. Pengertian Menu.....	18

2. Jenis-Jenis Menu.....	19
F.Pelayanan.....	20
1. Pengertian Pelayanan.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A.Lokasi dan Sejarah Lombok Plaza Hotel <i>and Convention</i>	21
B.Bidang Usaha dan Fasilitas Lombok Plaza Hotel <i>and Convention</i>	23
C.Struktur Organisasi Lombok Plaza Hotel <i>and Convention</i>	26
BAB IV PEMBAHASAN	30
A.Prosedur Pelayanan <i>Dinner</i> Dengan <i>A'la Carte</i> Menu Oleh Pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel <i>and Convention</i>	30
1. Tahap Persiapan.....	30
2. Tahap Pelaksanaan.....	36
3. Tahap Penutup atau Closing.....	37
B.Kendala Saat Pelaksanaa dan Solusi.....	38
BAB V PENUTUP	40
A. Simpulan.....	40
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN	43



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tipe Kamar.....	23
Table 3.2 Restoran dan Bar.....	23
Tabel 3.3 Venue.....	24
Tabel 3.4 Grooming F&B Service Department.....	33
Tabel 3.5 Perlengkapan Untuk Pelayanan Dinner.....	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Lombok Plaza Hotel and Convention	21
Gambar 3. 2 Struktur <i>Food and Beverage Service</i>	27
Gambar 3. 3 <i>Finger Print</i>	31
Gambar 3. 4 Menu <i>A'la Carte</i>	37
Gambar 3. 5 Pelayanan <i>Dinner</i>	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan

Lampiran 2 Dokumentasi Prime Restaurant



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lombok Plaza Hotel *and Convention* adalah salah satu hotel berbintang tiga yang ada di Lombok. Lombok Plaza Hotel *and Convention* merupakan hotel yang terletak di jalan utama pusat Kota Mataram yaitu bertepatan di jl. Pejanggalik No.8, Mataram. Jarak dari Bandara Internasional Lombok dapat ditempuh selama 40 menit. Hotel berada dekat dengan Lombok *water palace* Mayure, Pure Meru dan Mataram Mall. Hotel ini merupakan perusahaan milik Bapak Anggi yang berasal dari Surabaya, dan yang sekarang tinggal di daerah Cakranegara. Hotel ini di bangun pada tahun 2011, dahulunya hotel ini adalah sebuah terminal yang ada di Cakranegara pada tahun sekitar 1939. Dan yang beralih menjadi sebuah plaza (KFC) sekitar tahun 1990, dan yang hingga sekarang ini beralih nama Lombok Plaza Hotel *and Convention*, dan menjadi sebuah hotel yang dipegang oleh direktur yang bernama Bapak Budi Harto.

Food and Beverage Departement dibagi menjadi 2 *section* yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Kedua *section* tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. *Food and Beverage Service* merupakan salah satu *section* yang ada di *Food and Beverage Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjual, melayani, dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu, untuk itu diperlukan kerja sama antar *department* atau *section* mulai pengadaan proses hingga penyediaan pelayanan. *Food and Beverage service* menangani mulai dari

breakfast (sarapan pagi), *lunch* (makan siang), *dinner* (makan malam), maupun *supper* (tengah malam). *Lunch* atau makan siang merupakan kegiatan makanan yang dilakukan oleh tamu hotel antara pukul 12.00 sampai 15.00.

Industri Pariwisata seperti hotel dan restoran akan semakin berkembang dengan berbagai produk yang ditawarkan. Produk tersebut dapat berupa produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, *spa* dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti pelayanan dan keamanan. Hotel merupakan suatu organisasi pelayanan jasa yang menyediakan sarana akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas lain yang dikelola dengan tujuan mendapatkan keuntungan. (Atmoko dan Widyaningsih, 2018: 2).

Dalam sebuah organisasi hotel, bagian yang memberikan pelayanan terhadap makanan dan minuman adalah *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* secara umum bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya, dari tamu yang tinggal di hotel maupun tidak dan dikelola secara komersial serta profesional untuk memberikan kepuasan pelanggan serta mendatangkan keuntungan . Pelayanan yang diberikan kepada tamu harus maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hotel. Lombok Plaza Hotel *and Convention* menyediakan fasilitas untuk mendukung operasional perusahaan khususnya pada *Food and Beverage*. Fasilitas tersebut antara lain 1 restoran yaitu Prime Restaurant, yang dibagi menjadi 3 bagian yaitu resto 1, resto 2, dan *smoking area*.

Prime Restaurant merupakan *speciality restaurant* yang menyajikan makanan khas *Asian and Western*, yang melayani *breakfast, lunch* dan *dinner* dengan penyajian *buffet* maupun *a'la carte*. Jenis pelayanan yang digunakan untuk *dinner* di Prime Restaurant yaitu *Plate Service/American Service*, yaitu pelayanan makanan di atas piring yang sudah disediakan kepada konsumen (Sinaga , 2018: 28). Pelayanan *dinner* dengan *a'la carte menu* dapat dilakukan lebih maksimal, karena dapat berinteraksi secara langsung lebih banyak mulai dari tamu datang ke restoran hingga tamu meninggalkan restoran. Pelayanan *dinner* dengan *a'la carte menu* di Prime Restaurant tidak memiliki jeda waktu dengan makan siang karena menu dan peralatan yang digunakan sama seperti makan siang.

Pramusaji memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan *dinner a'la carte menu* sesuai dengan SOP yang berlaku seperti *welcoming guest, escorting the guest, presenting the menu, taking order, repeatguestorder, punch order to micros system, set-up table, serving welcome bread, serving guest order, taking care of guest satisfaction, clear up, billing, thanking the guest and clear the table* untuk menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu dilakukan dengan profesionalitas kerja.

Terdapat sejumlah tugas akhir yang mengangkat topik serupa dengan penulis. Yang pertama ditulis oleh Maheni (2022) dengan judul *Pelayanan Dinner Dengan A'la Carte Menu Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Ressort & Spa*. Dalam tulisannya Maheni (2022) menyebutkan sebanyak 15 tahapan pelayanan *A'la Carte Menu* Di Clay Craft

Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Ressor & Spa dengan tamu domestik dan mancanegara. Yang kedua ditulis oleh Yunita (2022) yang menulis mengenai Pelayanan *Breakfast* Dengan *A'la Carte* Menu Pada Era Covid 19. Yang membedakan kedua tulisan tersebut dengan tulisan tugas akhir ini adalah dari segi tempat atau lokasi restaurant dan juga dari tahapan pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas, seorang pramusaji memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga bisa memberikan keuntungan dan juga pengalaman yang baik kepada tamu dan juga restaurant. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan Dinner Dengan *A'la Carte* Menu Oleh Pramusaji Di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention”, dengan fokus pada tamu domestik.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang *waiter/waitress* dalam Pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh Pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention dan bagaimana cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulis ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali
- 2) Mengetahui cara pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di prime restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention

b. Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *dinner a'la carte* oleh seorang pramusaji.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun kepustakaan.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses pelayanan Dinner A'la Carte oleh Pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention.

b. Metode Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada yang lebih ahli atau paham akan pekerjaan yang dilakukan tentang pelayanan Dinner A'la Carte di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti: Buku, jurnal kepariwisataan, dan internet. Data dari studi literatur meliputi data konsep hotel, jenis-jenis hotel, pengertian *food and beverage service*, serta pelayanan *dinner a'la carte* pada tamu.

2. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun proposal Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu cara menganalisis data dengan memaparkan data secara lengkap sehingga mendapatkan kesimpulan yang tepat. Dalam hal ini memaparkan atau menguraikan data-data yang didapat mengenai pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian yang penulis gunakan untuk hasil analisa yaitu :

- a. Metode informal: suatu metode penyajian hasil analisa data dengan menggunakan kata-kata biasa.
- b. Metode formal: suatu metode penyajian hasil analisa dengan menggunakan tanda dan lambang – lambang . tanda yang dimaksud yaitu tambah (+), tanda kurang (-), tanda kurung (), dan lain sebagainya , Sedangkan lambang yang dimaksud yaitu singkatan nama, dan berbagai diagram atau bagan dalam proposal Tugas Akhir mengenai pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention.



BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas mengenai Pelayanan *Dinner* Dengan *A'la Carte* Menu oleh Pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel and Convention, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan,ada beberapa tahapan yang harus dilalui agar dapat dilakukan maksimal. Tahapan yang diawali dengan persiapan diri; tahapan pelaksanaan; dan tahapan penutup atau *closing*.

1. Untuk tahap persiapan diri meliputi *grooming*, kebersihan diri dan ketepatan waktu.
2. Tahap pelaksanaan, dimulai dari ketika jam operasional dimulai. Pada tahap ini seorang pramusaji sudah menyiapkan peralatan untuk kelancaran operasionalnya, dan tahap pelaksanaan dilakukan sesuai dengan prosedur yang terdapat pada SOP yaitu:
 - a. Menyambut kedatangan tamu
 - b. Mempersilahkan tamu duduk
 - c. Memberikan buku daftar menu pada tamu
 - d. Mencatat pesanan
 - e. Mengulangi pesanan
 - f. Mengantarkan *captain* order ke kasir
 - g. Menyajikan minuman

h. Mengantarkan makanan dari *kitchen*

i. Menyajikan makanan

j. Mengantarkan tagihan

k. Ucapkan terima kasih

3. Tahap penutup atau *closing*

Tahap penutup dilakukan ketika semua tamu sudah meninggalkan restoran. Seluruh peralatan yang sudah selesai diletakkan kembali pada tempatnya. Tahap ini menjadi tahapan terakhir saat pelayanan makan malam.

B. Saran

Ada beberapa saran yang bisa dijadikan sebagai masukan agar operasional di perusahaan bisa berjalan dengan lancar, yaitu:

1. Dalam kendala bahasa sebaiknya restoran memiliki daftar menu makanan dan minuman yang menggunakan bahasanya dan terdapat *ingredients* di dalam menu tersebut atau merekrut karyawan yang bisa dalam berbahasa Cina maupun Korea agar tamu bisa mengerti apa yang dijelaskan oleh pramusaji yang sedang *menghandle* tamu tersebut. Selain itu, Head department juga harus melakukan inhouse training tentang pengetahuan menu supaya pada saat tamu menanyakan tentang menu *staff* bisa menjelaskannya.
2. Untuk mengatasi kendala kekurangan *equipment* sebaiknya *cutlerys* yang kotor dan telah dibawa ke *steward* sebaiknya segera dilakukan proses

steam dan dilakukan proses *polish* oleh *trainee* atau *staff* yang bekerja agar nanti pas dibutuhkan semua sudah siap untuk digunakan. Kemudian perlunya pengecekan atau inventori bulanan untuk memastikan persediaan stok tersedia. Pengawasan head department di restoran pada saat *incharge* juga menjadi perhatian penting yang harus dijalankan serta komunikasi yang baik dengan antar departement yang bersangkutan dalam pelayanan di restoran agar berjalan maksimal tidak ada kendala.



DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. "Professional Waiter". Yogyakarta: Andi
- Adriyanti, A. W. 2018. "Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang" (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Armaniah, Heny, dkk. 2019. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen . "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang". Vol. 2. (2). Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta
- Bagyono. 2014. "Pariwisata dan Perhotelan Edisi V". Bandung: Alfabeta.
- Nur, M., and Fadili, D. A. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta". Jurnal Pemasaran Kompetitif, 5(1), 38-50.
- Oka, Darma and Winia, Nyoman. 2017. "*Pelayanan Prima di Restoran*". Surabaya: Paramita
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.
- Sinaga, Firman. 2018. "*Restoran dan Kegiatannya*". Yogyakarta: andi
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. "*Manajemen Penyelenggaraan Hotel*". Bandung: Alfabeta.

Kemendikbudristek. 2022. "Pengertian *Food and Beverage Departement*". Sumber <https://www.vokasi.kemdikbud.go.id/read/b/jangan-tertukar-inilah-perbedaan-food-beverage-product-dan-food-beverage-service>. Diakses 02/02/2024.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. Sumber <https://kbbi.web.id/kuliner>. Diakses 02/02/2024

Nariswari. 2022. "Apa Itu A'la carte, Pengertian ala carte". Sumber <https://lifestyle.kompas.com/read/2022/09/28/133407820/apa-itu-ala-carte-sistem-menu-agar-tak-ada-makanan-terbuang-percuma>. Diakses 02/02/2024

Maheni. 2022. "Tahapan Pelayanan Dinner Dengan A'la Carte Menu Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Ressor & Spa". Tugas Akhir.

Yunita. 2022. "Pelayanan Breakfast Dengan A'la Carte Menu Pada Era Covid 19". Tugas Akhir.

Soekarno. 2001:8. "Pengertian Food and Beverage Product". Tugas Akhir.