

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH
OLEH WAITER/SS DI JIMBARAN GARDEN
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I PUTU ANGGA WIRAWAN

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN AL'A CARTE LUNCH
OLEH WAITER/SS DI JIMBARAN GARDEN
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I PUTU ANGGA WIRAWAN
NIM. 2115823086**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH WAITER/SS DI JIMBARAN GARDEN INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Proposal ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I PUTU ANGGA WIRAWAN
NIM. 2115823086**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH
OLEH WAITER/SS DI JIMBARAN GARDEN
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

Usulan Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Dan Kordinator Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
Pada Rabu, 14 Agustus 2024

Pembimbing I



Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par.
NIP. 196405011990112001

Pembimbing II



Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd
NIP. 198912252022032007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali


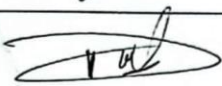



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH WAITER/SS DI JIMBARAN GARDEN INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par. NIP. 196405011990112001	
Anggota 1	Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par NIK. 202111014	
Anggota 2	Dra. Made Ruki, M.Par. NIP. 196210061990102001	

Mengetahui
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Angga Wirawan
NIM : 2115823086
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH WAITER/SS DI JIMBARAN GARDEN INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Putu Angga Wirawan
NIM : 2115823086
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga proposal tugas akhir dengan judul “Pelayanan A’la Carte Lunch Oleh Waiter/ss Di Jimbaran Garden Restaurant InterContinental Bali Resort” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Proposal penelitian ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *a’la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan proposal tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh 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 terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan 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 Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan program studi jurusan pariwisata PNB.
5. Dra. I. A. Kade Werdika D, M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membimbing, dan memberi masukan serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
6. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membimbing, dan memberi masukan serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
7. Seluruh Head of Food and Beverage Service serta seluruh InterContinental Bali Resort staff yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan tugas akhir.
8. Bapak, Ibu dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

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, Agustus 2024

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II	9
LANDASAN TEORI.....	9
A. Hotel.....	9
B. Food and Beverage Departement.....	13
C. Restoran.....	15
D. Pelayanan	17
E. Menu	20
F. Waiter.....	22
G. Lunch.....	24

BAB III.....	26
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas InterContinental Bali Resort.....	29
C. Struktur Organisasi InterContinental Bali Resort	36
BAB IV	42
PEMBAHASAN	42
A. Pelayanan A’la Carte Lunch Oleh Waiter/ss di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort.....	42
B. Hambatan Saat Pelaksanaan Pelayanan A’la Carte Lunch oleh Waiter/ss di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort	55
BAB V.....	57
PENUTUP.....	57
A. Simpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar.....	29
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar	30
Tabel 3. 3 Venue	30
Tabel 3. 4 Penjualan Spa	30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo InterContinental Bali Resort.....	26
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi InterContinental Bali Resort.....	37
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	37
Gambar 4. 1 Grooming Pramusaji.....	45
Gambar 4. 2 Set Up Table	47
Gambar 4. 3 Cutleries Side Stand.....	47
Gambar 4. 4 Menu Jimbaran Garden	49
Gambar 4. 5 Table di Infrasys System	51
Gambar 4. 6 Rice Crackers.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Kamar & Fasilitas InterContinental Bali Resort



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah nama salah satu provinsi di Indonesia dan juga merupakan nama pulau terbesar yang menjadi bagian dari provinsi tersebut. Selain terdiri dari pulau Bali, wilayah Provinsi Bali juga terdiri dari pulau-pulau yang lebih kecil di sekitarnya, yaitu Pulau Nusa Penida, Pulau Nusa Lembongan, Pulau Nusa Ceningan, Pulau Menjangan dan Pulau Serangan. Bali terletak di antara Pulau Jawa dan Pulau Lombok. Ibukota provinsinya ialah Denpasar yang terletak di bagian selatan pulau ini. Mayoritas penduduk Bali adalah pemeluk agama Hindu. Bali juga dikenal dengan sebutan Pulau Dewata dan Pulau Seribu Pura. Bali adalah primadona pariwisata Indonesia yang sudah terkenal di seluruh dunia. Selain terkenal dengan keindahan alam, terutama pantainya, Bali juga terkenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Industri pariwisata berpusat di Bali Selatan dan di beberapa daerah lainnya. Lokasi wisata yang utama adalah Kuta dan sekitarnya seperti Legian dan Seminyak, Sanur, Ubud, dan di daerah selatan seperti Jimbaran, Nusa Dua dan Pecatu. Pulau Bali menjadi salah satu destinasi wisata dunia yang setiap tahunnya selalu didatangi oleh turis lokal maupun mancanegara. Sebagai tujuan tempat wisata dunia, perkembangan ekonomi Bali pada sektor properti perhotelan mewah tentunya terus meningkat pesat.

Salah satu hotel mewah yang ada di Bali adalah InterContinental Bali Resort. InterContinental Bali Resort merupakan sebuah hotel bintang lima yang bernuansa tropis berlokasi tepat di tepi pantai Jimbaran dengan hamparan pasir putih dan dari Bandara Ngurah Rai, jarak lokasinya cukup dekat yaitu kurang lebih 6 km yang bisa di tempuh dalam waktu kurang lebih 10 menit perjalanan. InterContinental Bali memiliki 425 kamar dengan desain yang memadukan kenyamanan modern terkombinasi sempurna dengan arsitektur tradisional Bali. Hotel di Bali ini memberikan kesempurnaan fasilitas berlibur yang sesuai baik untuk kebutuhan pasangan, keluarga maupun kunjungan bisnis. InterContinental Bali terdiri atas enam sayap gedung yang dibangun di atas lahan sebesar 40.000 m². Hotel ini memiliki kamar bertipe *suite* dan *villa*. Seluruh *villa* memiliki kolam renang pribadi. Selain kamar, hotel ini juga menawarkan lima rumah makan berbeda yaitu Bella Cucina, Jimbaran Gardens, KO Restaurant, Sunset Beach Bar & Grill, dan Taman Gita

Salah satu restoran di InterContinental Bali Resort yang banyak dikunjungi wisatawan adalah Jimbaran Garden. Merupakan Restoran tepi kolam renang dan tempat di mana tamu dapat bersantai dan menyegarkan diri sambil dimanjakan dengan perjalanan kuliner bercita rasa Asia dan internasional. Restoran ini menyajikan hidangan laut lokal Jimbaran yang terkenal dan Kari lokal terbaik. Jimbaran Garden menawarkan makanan luar biasa dan pengalaman bersantap istimewa untuk keluarga dan pasangan. Jimbaran Garden buka untuk makan siang dan makan malam dimulai dari pukul 11.00 WITA sampai 22.30 WITA. Restoran ini memberikan pelayanan *a la carte menu* bagi tamu yang ingin mendapatkan pelayanan langsung dari *waiter* dan

mendapatkan makanan dan minuman pada saat *lunch* atau *dinner*. Ketika tamu sedang menikmati waktu mereka di kolam renang, para tamu biasanya akan memesan *menu a'la carte* untuk makan siang. Jika dibandingkan dengan pesanan makanan *dinner* pemesanan menu *lunch* lebih banyak dipesan oleh tamu. Adapun menu yang diberikan merupakan menu Indonesian dan International sehingga para tamu pun memiliki banyak pilihan untuk makanan yang ingin mereka santap sehabis menikmati waktu mereka di kolam renang.

Dalam pelayanan *a'la carte menu* dibutuhkan kesigapan, kecepatan, dan ketelitian serta penerapan *standard operasional procedure* yang baik oleh pramusaji pada saat memberikan pelayanan dengan tujuan untuk kenyamanan dan kepuasan tamu yang melakukan *lunch* di Jimbaran Garden Restaurant. Pada pelayanan *a'la carte*, pramusaji sangat berperan penting untuk kepuasan tamu dikarenakan pramusaji berhadapan langsung dengan tamu dan menjadi garda terdepan untuk memberikan pelayanan. Oleh karena itu seorang pramusaji harus memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan, memiliki sikap yang ramah, dapat berkomunikasi dengan baik dan memiliki pengetahuan tentang jenis makanan dan minuman yang terdapat dalam *menu a'la carte* yang disajikan di Jimbaran Garden Restoran

Tulisan tentang pelayanan *a'la carte* telah ditulis oleh beberapa orang yaitu pada Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan A’la Carte Breakfast oleh pramusaji di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort” oleh Permana (2023). Persamaan Tugas Akhir ini dengan Tugas Akhir yang di akan dibuat yaitu sama sama membahas tentang pelayanan *a'la carte* sedangkan perbedaannya, Tugas Akhir ini membahas

tentang *a'la carte breakfast* sedangkan Tugas Akhir yang akan dibuat tentang *a'la carte lunch*.

Pada Tugas Akhir kedua yang berjudul “Pelayanan A’la Carte Lunch oleh Waitress di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali at Sayan” oleh Wulandari (2023). Persamaan Tugas Akhir ini dengan Tugas Akhir yang dibuat yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan *a'la carte lunch*. Hal yang membedakan kedua Tugas Akhir ini adalah pada tahapan pelayanan dimana pelayanan *a'la carte lunch* di Jimbaran Garden memiliki hal khusus dimana pada saat tamu memesan makanan dan sambil menunggu makanan dihidangkan, tamu diberikan suguhan berupa *rice crackers* ditambah dengan *peanut sauce*, sedangkan di Riverside Restaurant Four Seasons tamu tidak mendapatkan *rice crackers*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk menulis Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan A’la Carte Lunch Oleh Waiter/ss Di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul “Pelayanan A’la Carte Lunch oleh Waiter/ss di Jimbaran Garden Restaurant InterContinental Bali Resort” adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui pelayanan *a’la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan cara penyelesaiannya dalam pelayanan *a’la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort.

2. Manfaat Penulisan

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *pelayanan a’la carte lunch*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam hal pelayanan *lunch a’la carte*.

2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir atau buku ajar tentang pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss*.

c. Bagi Perusahaan

1) Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort.

2) Dapat mengambil tindakan yang tepat jika terjadi hambatan saat pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mengajukan pertanyaan kepada staf yang terlibat secara langsung dalam melakukan pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dan mengutip dari buku maupun website yang terkait dengan pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

a. Metode Analisis

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu data yang diperoleh akan dikumpulkan dan diwujudkan secara langsung dalam bentuk deskripsi atau gambaran tentang suasana atau keadaan objek secara menyeluruh dan apa adanya berupa kata-kata lisan atau tertulis dari orang atau perilaku yang diamati dan semua informasi yang berkaitan dengan pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden Restaurant InterContinental Bali Resort.

b. Metode Penyajian Hasil

Dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1) Metode Informal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan atau menerangkan mengenai pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran InterContinental Bali Resort.

2) Metode Formal

Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan data yang terdiri dari gambar, tabel, tanda baca dan lain-lain yang dapat digunakan untuk

memperjelas mengenai pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden Restaurant InterContinental Bali Resort.



BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Waiter* dalam melakukan pelayanan *a'la carte lunch* harus melalui berapa tahapan seperti: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
 - a. Tahap persiapan meliputi persiapan diri dan persiapan peralatan. Dalam persiapan diri hal yang penting harus diperhatikan adalah standar etika berpenampilan dan tahap persiapan peralatan yaitu menyiapkan segala keperluan untuk memperlancar proses pelayanan
 - b. Tahap pelaksanaan adalah dimulai *Greeting the guest, seating the guest, presenting the menu dan beverage list, taking order, serve the crackers, fill order in to infrasys system, serve the crackers, serve the beverage, serving the food, quality control, crumbing down, asking for dessert, serve the dessert, clear up the dessert, preparing the bill, say thank you to the guest, clear the table & re-set up.*
 - c. Tahap akhir yaitu melakukan penutupan restoran yang dilakukan oleh seluruh *staff* mau pun *trainee* dengan meletakkan seluruh alat yang digunakan pada saat jam operasional restoran ke tempatnya masing-masing.

2. Hambatan-hambatan yang penulis alami saat pelaksanaan pelayanan *a'la carte lunch* oleh *waiter/ss* di Jimbaran Garden InterContinental Bali Resort dan cara mengatasinya seperti:

a. Komunikasi yang tidak lancar

Tamu yang datang rata-rata dari luar negeri yang menggunakan Bahasa Inggris, Mandarin, dan Rusia. Namun *waiter* tidak ada yang berbahasa asing kecuali Bahasa Inggris akibatnya komunikasi menjadi terhambat. Cara mengatasi masalah ini *waiter* meminta tolong kepada *manager* atau *supervisor* yang sedang bertugas dimana memiliki kemampuan berbahasa yang lebih baik.

b. Kurangnya perlengkapan

Jumlah perlengkapan di restoran kurang memadai yang sering menyebabkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan yaitu kurangnya *cutleries* dan *napkin*. Cara mengatasinya adalah dengan meminjam perlengkapan ke *outlet* lain sehingga bisa dengan cepat memberikan pelayanan.

c. Kurangnya sumber daya manusia

Jumlah *waiter* yang terbatas sehingga *waiter* kewalahan dalam melayani tamu pada saat tamu ramai. Cara mengatasi adalah seorang *waiter* harus sabar saat bekerja dan harus bergerak lebih cepat.

B. Saran

Dari hambatan yang penulis alami, penulis dapat memberikan saran bahwa:

1. *Waiter* sebaiknya diberikan pelatihan Bahasa asing selain bahasa Inggris sehingga pelayanan kepada tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris bisa dilakukan secara maksimal atau menggunakan fasilitas aplikasi translator agar mempermudah *waiter* dalam melakukan komunikasi sehingga tidak perlu mengganggu *manager* atau *supervisor* yang sedang bertugas.
2. Untuk mengatasi kekurangan peralatan manajemen sebaiknya menambah peralatan seperti *cutleries* dan *napkin*
3. Untuk mengatasi kekurangan karyawan pada saat ramai, manager restoran sebaiknya menambah *daily worker* atau *trainee* pada saat musim ramai sehingga pramusaji tidak kewalahan saat melayani tamu ramai



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanti, A. W. (2018). *Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Chair, Ira Meirina, dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Dewi, P. S. J. (2021). *Pelayanan A'la Carte Breakfast Di Era New Normal Oleh Pramusaji Pada Sugarsand Restaurant Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Larasati, Sri. 2015. *Pengertian dan Klarifikasi Hotel*. Jakarta: Erlangga.
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2013. *Salinan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel*. Jakarta.
- Nurlaman, K. (2016). *Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengan Food Beverage Product Dalam Operasional Breakfast Di hotel Aston Tanjung Pinang*.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Permana, I M.W. 2023. *Pelayanan A'la Carte Breakfast oleh Pramusaji Di Taman Gita Restaurant Intercontinental Bali Resort*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Prakoso, P. A., Handoko, Y., & Fathorrohman, F. (2020). *Pengaruh Sistem Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Departemen Front Office Di Hotel Bwalk, Dau, Malang*. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 260-269.
- Rahmadi Islam. (2018). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Food & Beverage Product Khususnya Di Section Breakfast Di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort*.

- Rahmadi Islam. (2018). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Food & Beverage Product Khususnya Di Section Breakfast Di Hotel Sheraton Senggigi Beach Resort.
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8-16.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141-164.
- Windari, K. A. M. (2022). Pelayanan Dinner A ' La Carte Pada Era New Normal Oleh Waiter / Ss Di The Restaurant Pada Hotel The Trans Resort.
- Wulandari, N M. D. 2023. Pelayanan A'la Carte Lunch Oleh Waitress di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali At Sayan. Badung:Politeknik Negeri Bali.

