

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN ROOM DINING DENGAN TRAY
SERVICE OLEH PRAMUSAJI PADA S.O.S
RESTAURANT DI ANANTARA SEMINYAK BALI
RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Gede Cahaya Adnyani

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN ROOM DINING DENGAN TRAY SERVICE
OLEH PRAMUSAJI PADA S.O.S RESTAURANT DI
ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Luh Gede Cahaya Adnyani
NIM. 1915823012

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PEAYANAN IN ROOM DINING DENGAN TRAY SERVICE
OLEH PRAMUSAJI PADA S.O.S RESTAURANT DI
ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**

Oleh

Ni Luh Gede Cahaya Adnyani

NIM 1915823012

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

Di setujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par

NIP.196312312000031002

Pembimbing II,



Drs. I Nyoman Kanca, M.Par

NIP. 196012311990111001

Disahkan oleh
Jurusan pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ni Luh Gede Cahaya Adnyani

Nim : 1915823012

Program studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN IN ROOM DINING DENGAN
TRAY SERVICE OLEH PRAMUSAJI PADA S.O.S RESTAURANT
DI ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT “**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 14 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM: 19158523012

PS: DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia serta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Pelayanan In Room Dining Dengan Tray Service* Pada S.O.S Restaurant Di Anantara Seminyak Bali Resort, tugas akhir ini selesai dengan waktu yang ditetapkan.

Tugas akhir ini disusun berdasarkan materi yang diperoleh selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Anantara Seminyak Resort Bali selama 6 bulandan dari berbagai sumber acuan baik media cetak maupun elektronik yang kesemuanya sangat membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menghadapi banyak hambatan seperti pengumpulan data, pencarian narasumber, keterbatasan wawasan penyusunan, dan proses penyusunan paper. Akan tetapi, semua hambatan tersebut dapat terselesaikan karena penulis banyak mendapatkan motivasi, bimbingan, saran dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh harena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendaptkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof.Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dalam melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku ketua program Studi Perhotelan yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan arahan saat melakukan praktik kerja lapangan.
6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarah, dan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarah, dan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Seluruh staff dan bapak/ibu dosen Politeknik Negeri Bali yang memberikan pendidikan teori dan praktik sebagai penunjang pelaksanaan praktik kerja lapangan ini.
9. Bapak Terence T.Lee selaku General Manager Anantara Seminyak Resort Bali.
10. Ibu Ni Komang Puspawati selaku Food & Beverage Director, Ibu Luh Putu Widiantari selaku Learning Manager pada Anantara Seminyak Bali Resort.
11. Seluruh staff Hotel Anantara Seminyak Resort Bali yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

12. I Wayan Eka Adnyana dan Ni Made Sulastris selaku orang tua penulis yang telah memberi dukungan dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak terdapat kekurangan baik dari segi isi maupun cara penulisan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir.

Badung, 14 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II. LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Hotel dan Klasifikasi Hotel	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Pengertian Restoran dan Jenis Restoran	12
1. Pengertian Restoran	12
2. Jenis Restoran	12
C. Pengertian Food & Beverage Department	14

1. Pengertian Food & Beverage Department	14
2. Jenis-Jenis Pelayanan <i>Food & Beverage Service</i>	15
D. Teori <i>In Room Dining</i>	17
1. Pengertian <i>In Room Dining</i>	17
2. Jenis Pelayanan <i>In Room Dining</i>	18
E. Teori <i>Tray Service</i>	18
1. Pengertian <i>Tray Service</i>	18
F. Teori Pramusaji	19
1. Pengertian Pramusaji	19
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	20
3. Syarat-Syarat Pramusaji Hotel	21
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	22
1. Lokasi Antara Seminyak <i>Resort Bali</i>	22
2. Sejarah Antara Seminyak <i>Resort Bali</i>	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	25
1. Bidang Usaha pada Antara Seminyak <i>Resort Bali</i>	26
2. Fasilitas pada Antara Seminyak <i>Resort Bali</i>	26
3. Struktur Organisasi Antara Seminyak <i>Resort Bali</i>	32
BAB IV. PEMBAHASAN	39
A. Pelaksanaan Pelayanan <i>In Room Dining</i> dengan <i>Tray Service</i> oleh Pramusaji pada <i>S.O.S Restaurant</i> di Antara Seminyak <i>Resort Bali</i>	39
1. Tahap Persiapan	40
2. Tahap Pelaksanann	43
3. Tahap Penutup	48
B. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan <i>in room dining</i> dan solusinya	49

BAB V. PENUTUP	50
A. Simpulan	50
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

3.1 Logo Perusahaan	5
3.2 Moonlite Kitchen & Bar.....	6
3.3 Sunset On Seminyak Restaurant	11
3.4 Swimming Pool.....	11
3.5 Fitness Centre.....	12
3.6 Struktur Organisasi Anantara Seminyak Bali Resort.....	13
3.7 Struktur Organisasi S.O.S Restaurant	14

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis&Jumlah Kamar pada Anantara Seminyak Resort Bali.....	15
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Menu *Breakfast* pada S.O.S Restoran

Lampiran 2 : Daftar Menu *Lunch* pada S.O.S Restoran

Lampiran 3 : Daftar Menu *Dinner* pada S.O.S Restoran

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling berkembang dan banyak dikembangkan di suatu negara. Selain banyak dikembangkan di suatu negara sektor ini juga banyak menguntungkan masyarakat sekitar karena mampu menciptakan lapangan pekerjaan baru yang dapat mensejahterahkan penduduk negara tersebut. Oleh karena itu banyak negara menjaga daya tarik wisata dengan selalu menginovasi dan mempromosikan segala yang berhubungan dengan pariwisata agar dikenal oleh kalangan luas.

Setiap wilayah memiliki keragaman dan keunikan tersendiri seperti keindahan alam, sosial, seni, dan budaya yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung ketempat tersebut, sehingga layak disebut sebagai daya tarik wisata. Indonesia merupakan salah satu negara yang terletak di tempat yang strategis karena bertempat di antara dua benua dan dua samudra sehingga banyak wisatawan dengan mudah berkunjung.

Indonesia terdiri dari banyak pulau yang memiliki banyak ragam bahasa, budaya, dan agama. Salah satu pulau di Indonesia yang memiliki keindahan alam, kebudayaan, dan memiliki banyak kesenian yang sangat khas yang dapat mengangkat potensi ekonomi serta kesejahteraan masyarakatnya, khususnya industri pariwisata yaitu pulau Bali.

Pulau Bali menjadi salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh sebagian besar wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan karena Bali memiliki objek wisata alam yang beragam dengan kebudayaan yang masih dilestarikan oleh masyarakatnya. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali tak hanya mengunjungi pulau dewata ini hanya untuk berlibur, namun juga sebagai tempat untuk melakukan *meeting* maupun berbisnis. Karena potensi wisatawan yang meningkat, fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan kepariwisataan juga telah banyak disediakan di Bali, salah satunya adalah jasa akomodasi seperti hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan layanan penginapan untuk umum. Selain menyediakan penginapan, suatu hotel juga menyediakan fasilitas tambahan lainnya seperti: pelayanan makanan dan minuman, transportasi, *laundry*, pusat kesehatan, hingga spa. Di Bali, hotel yang dibuka memiliki jenis yang beragam mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 5 yang cenderung mewah dan bertaraf internasional. Banyaknya hotel yang telah dibuka di Bali membuat setiap hotel bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan yang menginap.

Anantara Seminyak Bali Resort adalah salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di area Seminyak yang terkenal dengan kehidupan malam. Terletak di depan pantai dengan pemandangan laut yang indah tepatnya di Jalan Abimanyu (Dhyana Pura) dan dapat ditempuh sekitar 20 menit dari Bandara Ngurah Rai. Anantara Seminyak Bali Resort memiliki keunikan pada konsep bangunannya, yaitu menggabungkan keindahan elemen alami dari tradisi arsitektur Bali dengan

gaya modern.

Anantara Seminyak Bali Resort memiliki fasilitas yang sangat mendukung bagi wisatawan yang ingin menginap baik itu dari segi akomodasi, restoran, serta fasilitas penunjang lainnya. Pengelolaan hotel ini dilakukan oleh seorang General Manager dan pimpinan-pimpinan dari masing-masing departemen yang ada.

Food & Beverage Department merupakan salah satu *department* yang sangat penting di sebuah hotel karena bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu yang tinggal di hotel maupun tamu yang hanya berkunjung di *outlet* Food & Beverage Department yang ada di Anantara Seminyak Bali Resort. Food & Beverage Department di Anantara Seminyak Bali Resort dibagi menjadi dua bagian, yaitu, Food & Beverage Service dan Food & Beverage Product Food & Beverage Service bertugas untuk menyajikan makanan dan minuman baik di restoran maupun di kamar tamu.

Sunset On Seminyak (S.O.S) *Restaurant* merupakan bagian dari restoran yang ada di Anantara Seminyak Bali Resort. Restoran ini merupakan restoran casual dengan suasana *beach club* dan melayani *breakfast*, *lunch*, dan *dinner*. S.O.S Restaurant memiliki berbagai pilihan area tempat duduk, yaitu, *indoor area (non smoking area)*, *outdoor area (smoking area)*, dan *blue sofa* dengan pemandangan pantai dan sunset yang indah. S.O.S Restaurant menyediakan menu *a`la carte* dan *set menu* saat *dinner*. Hidangan yang disajikan adalah hidangan khas Indonesia dan klasik continental. Untuk menu minuman, S.O.S Restaurant menyajikan Internasional *Cocktail* dan *Mocktail*. Dalam pemesanan makanan atau minuman, tamu harus melakukan *scan barcode* menu terlebih dahulu.

In room dining merupakan salah satu layanan dari Food & Beverage Service yang pada dasarnya secara langsung menunjang serta melaksanakan segenap fungsi Food & Beverage Department mulai dari menerima pesanan tamu, mempersiapkan pesanan tamu, hingga mengangkat serta membersihkan sisa makanan dan piring kotor tamu, Anantara Seminyak Bali Resort memiliki pelayanan *In room dining* selama 24 jam melayani pemesanan, serta pengiriman dan melayani ke kamar tamu serta tempat lain di kawasan hotel kecuali bar dan restoran. Pemesanan makanan dan minuman dari tamu dibantu oleh operator langsung di S.O.S Restaurant untuk *taking order*. Pelayanan pemesanan makanan dan minuman ke kamar tamu umumnya diminati oleh tamu yang malas keluar kamar, tamu *honeymooner*, tamu *anniversary*, dan tamu sibuk.

In room dining secara umum memiliki dua cara pelayanan saat menyajikan pesanan tamu yaitu dengan *tray* (nampan / baki besar) dan menggunakan *trolley* (kereta dorong). Penggunaan alat penunjang pelayanan ini adalah untuk mempermudah pramusaji mengantarkan pesanan makanan dan minuman tamu serta memberikan rasa nyaman saat tamu akan menikmati pesanan makanan dan minuman yang dipesannya. Perbedaan penggunaan *tray service* dan *trolley service* yaitu ketika pramusaji menggunakan *tray* sebagai alat penunjang pelayanan kepada tamu, artinya pesanan yang dipesan tamu tidak melebihi dari empat / lima pesanan makanan dan pramusaji masih sanggup untuk menggunakan *tray* untuk melayani tamu. Jika pramusaji menggunakan *trolley* artinya pesanan tamu lebih dari lima atau lebih dan memang diharuskan untuk menggunakan *trolley* untuk mempermudah saat pramusaji mengantarkan pesanan tamu ke kamarnya dan tamu

dapat menikmati semua hidangan makanan dan minuman yang dipesannya di atas meja trolley yang sudah dipersiapkan oleh pramusaji sebelumnya. Karena di Hotel Anantara Seminyak Bali Resort akses jalan melintasnya *trolley* kurang memadai maka selama ini jika tamu memesan hidangan untuk diantarkan ke kamar maka akan dilayani dengan *tray*, akan tetapi jika pesanan tamu banyak, maka tidak menutup kemungkinan pernah menggunakan *trolley* akan tetapi waktu yang dibutuhkan untuk ke tempat yang tamu inginkan memerlukan waktu yang lebih banyak dibandingkan dengan menggunakan *tray*.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik membahas tentang “Pelayanan *In Room Dining* Dengan *Tray Service* Oleh Pramusaji Pada S.O.S Restaurant Di Anantara Seminyak Bali Resort.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *in room dining* dengan *tray service* oleh pramusaji pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali Resort?
2. Apa saja kendala yang dihadapi serta bagaimana solusi pramusaji dalam melayani *in room dining* dengan *tray service* pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali Resort?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dan kegunaan dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan penulisan
 - a. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan *In Room Dining*

dengan *Tray Service* oleh pramusaji pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali.

- b. Mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi pramusaji dalam melayani *In Room Dining* dengan *Tray Service* pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali Resort.

2. Kegunaan penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapatkan di kampus untuk dibandingkan dengan praktek kerja di dunia industri.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai pembelajaran yang berhubungan dengan *Food & Beverage Service* dan sebagai sumber bacaan dalam menyusun tugas akhir bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

- c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi Mahasiswa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung dan selalu menerapkan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga mampu memberikan pengalaman yang terbaik.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini, metode penulisan yang digunakan adalah

sebagai berikut.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

- a. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mencatat informasi sesuai dengan data yang diperlukan dan melibatkan diri secara langsung selama 6 bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan yang disertai dengan pencatatan-pencatatan bagaimana pramusaji dalam melayani *In Room Dining* dengan *Tray Service* dan dokumentasi berupa gambar.

- b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau bertanya secara langsung dari senior atau *staff* mengenai proses pelayanan dalam melayani tamu pada saat melakukan *In Room Dining dengan Tray service* pada S.O.S Restaurant, jam operasional pada S.O.S Restaurant, *menu* yang tersedia di S.O.S Restaurant, dan lainnya.

- c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mencari informasi terkait penulisan tugas akhir melalui buku, artikel, hingga karya tulis yang tersedia baik dari milik pribadi, mencari di internet hingga mencari di perpustakaan.

- d. Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mengumpulkan dokumen-dokumen seperti *captain order*, *bill*, *report*, dan gambar yang berkaitan

dengan tugas akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yaitu dengan menguraikan dan memaparkan mengenai Proses pelayanan pramusaji dalam melayani *In Room Dining* dengan *Tray Service* pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali Resort.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan adalah teknik informal yaitu metode yang menyajikan data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung sesuai dengan kenyataan yang ada secara benar dan jelas mengenai Proses pelayanan pramusaji dalam melayani *In Room Dining* dengan *Tray Service* pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali Resort.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *in room dining* dengan *tray service* oleh pramusaji pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali Resort, penulis dapat menarik kesimpulan anatar lain:

a. Pelayanan *in room dining* dengan *tray service* oleh pramusaji pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali Resort dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu:

- 1) Tahap persiapan, disini tahap persiapan ada dua yaitu persiapan diri dan persiapan operasional.
- 2) Tahap pelaksanaan
- 3) Tahap penutupan (*closing*)

b. Hambatan – hambatan yang dihadapi, dalam pelaksanaan pelayanan *in room dining* dengan *tray service* oleh pramusaji pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali Resort sering kali di temukan kendala-kendala sebagai berikut:

- 1) Pesanan tamu yang tidak cukup dalam satu *tray*.
- 2) Proses pembayaran *cash* dengan *credit card* .
- 3) Kekurangan staff pramusaji.

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan beberapa saran terhadap pelayanan yang diberikan pramusaji pada S.O.S Restaurant di Anantara Seminyak Bali Resort, antara lain :

1. Pada saat *highllow accupancy*, sebaiknya pihak hotel secepatnya mengisi kekosongan karyawan yang ada pada S.O.S Restaurant dengan tujuan untuk mengurangi beban kerja karyawan yang sudah ada dan memperlancar operasional section. Dalam hal ini sebaiknya pihak hotel mencari *daily worker* yang memiliki pengetahuan lebih seperti mahasiswa diploma tiga yang menempuh pendidikan pada bidang perhotelan dan mencari *daily worker* yang sudah pernah mengikuti masa training sebelumnya. Mahasiswa diploma tiga dan seseorang yang telah mengikuti masa training lebih banyak memiliki pengalaman mengenai Food & Beverage Service dengan baik secara praktek maupun teori sehingga dapat mempercepat operasional kerja.

2. Pihak hotel hendak memikirkan solusi apa yang tepat untuk mengurangi beban kerjakaryawan dengan pelayanan *tray* digantikan dengan pelayanan *trolley* namun akses jalan harus memadai guna mempercepat dan mempermudah operasional kerja karyawan. Karena jika permintaan pesanan dari tamu tinggi dan banyak akan memberikan beban yang sangat berat untuk karyawan akan tetapi jika menggunakan *trolley* untuk melayani tamu saat ini akses jalan kurang memadai, faktanya bangunan hotel dengan akses jalan yang sempit dan jarak tempuh dari restaurant ke kamar cukup jauh, ditambah dengan akses jalan yang naik turun tidak datar membuat penggunaan *trolley* semakin susah, jika ingin melayani tamu dengan *trolley* memerlukan waktu yang cukup lama dan akan menghambat kecepatan operasional kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Prasetyo, dan Widyaningsih. 2018. *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta: Ruko Jambusari
- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Darma Oka, I Made dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Penerbit PARAMITA
- Departement, P. d. (2019, Juni 16). Retrieved from <https://kamuslengkap.com>: <https://kamuslengkap.com>
- Departement, P. d. (2019, 16 Juni). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved from online: <https://kamuslengkap.com>
- Departement, P. N. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hendra. (2015). *Jenis-jenis Hotel Menurut Klasifikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumaningtyas, B. W. (2012). *Profesional Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: cv. Andi Offset.
- Komar, Richard (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta : PT.Gramedia Widiasarana.
- Masrum, W. (2005). *Profesional Waiter Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mertayasa, Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Prasetyo Aji Prakoso, SE. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Penerbit GAVA MEDIA.
- Saepuloh, A. (2015). *Pengertian Pelayanan*. Yogyakarta: Andi.

Sujatno, Bambang, A. 2015. Hospitality secret skill, attitudes, and performance
for restaurant manager. Yogyakarta: ANDI

Utama, I Gusti Bagus Rai. (2016). Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta:
Deepublish