

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU  
OLEH PRAMUSAJI DI BAMBOO BAR & LOUNGE  
PRAMA SANUR BEACH BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Indri Nur'aeni**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH  
PRAMUSAJI DI BAMBOO BAR & LOUNGE PRAMA SANUR  
BEACH BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Indri Nur'aeni  
NIM 1915823100**

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


**PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI  
DI BAMBOO BAR & LOUNGE PRAMA SANUR BEACH BALI**

Oleh  
**Indri Nur'aeni**  
NIM 1915823100

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

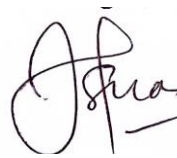
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Solihin SST.Par., M.Par.**  
NIP 19620612189031002

Pembimbing II,



**Made Suardani S.Pd., M.Par.**  
NIP 197303122002122002

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)

Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indri Nur'aeni

NIM : 1915823100

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN DINNER A’LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI  
BAMBOO BAR & LOUNGE PRAMA SANUR BEACH BALI”**

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, Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823100

PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Dinner A’la Carte Menu oleh Pramusaji di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali” sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian Pendidikan di Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menemukan beberapa hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi SE.,M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati MATM., PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti SST.Par.,M.Par. selaku Ketua Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Solihin SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Made Suardani S.Pd., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata, yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Gusti Bagus Surya Candra Sasmita, selaku General Manager di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberikan izin kepada penulis memperoleh informasi dan data di Prama Sanur Beach Bali untuk memudahkan penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak A.A Putu Gede Arinata Putra, selaku Human Resource Manager di Prama Sanur Beach Bali yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan informasi dan data tentang hotel ini untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh Staf Prama Sanur Beach Bali, yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan informasi selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
11. Bapak Imam Zaeni dan Ibu Sutiin selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyajian tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan penulis yang sangat terbatas. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf jika ada kata yang kurang berkenan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Badung, Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

| <b>ISI</b>                                  | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                  | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>               | <b>iii</b>     |
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>       | <b>iv</b>      |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b> | <b>iv</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                  | <b>v</b>       |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>viii</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                   | <b>xi</b>      |
| <br>  |                |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>              | <b>1</b>       |
| A. Latar Belakang.....                      | 1              |
| B. Rumusan Masalah.....                     | 3              |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....       | 3              |
| D. Metode Penulisan.....                    | 5              |
| <br>  |                |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>           | <b>7</b>       |
| A. Pengertian Hotel .....                   | 7              |
| B. Pengertian Restoran .....                | 7              |
| 1. Jenis-jenis Restoran.....                | 8              |
| C. Pengertian Food & Beverage Service ..... | 10             |
| D. Pengertian Bar & Lounge.....             | 10             |
| E. Pengertian Dinner .....                  | 11             |
| F. Pengertian Menu .....                    | 12             |
| 1. Jenis-jenis Menu .....                   | 12             |
| G. Pengertian Pramusaji.....                | 13             |
| 1. Persyaratan Menjadi Pramusaji .....      | 14             |



|   |           |
|---|-----------|
| 2. Tugas Seorang Pramusaji .....  | 15        |
| H. Pelayanan.....   | 16        |
| 1. Pengertian Pelayanan .....   | 16        |
| 2. Squence Of Service.....  | 16        |
| <br>  |           |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>   | <b>19</b> |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel.....   | 19        |
| 1. Lokasi Perusahaan/Hotel.....   | 19        |
| 2. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....  | 19        |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Prama Sanur Beach Bali.....   | 22        |
| 1. Bidang Usaha.....  | 22        |
| 2. Fasilitas.....   | 22        |
| C. Struktur Organisasi .....  | 25        |
| <br>  |           |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN</b>  |           |
| A. Pelayanan Dinner A’la Carte Menu Oleh Pramusaji di Bamboo Bar & Lounge<br>Prama Sanur Beach Bali .....   | 30        |
| 1. Tahap Persiapan Diri .....   | 31        |
| 2. Tahap Persiapan Operasional.....   | 34        |
| 3. Tahap Pelaksanaan .....  | 35        |
| 4. Tahap Penutupan .....  | 41        |
| B. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi dan Cara Mengatasi Hambatan dalam<br>Prosedur Pelayanan Dinner A’la Carte Menu oleh Pramusaji di Bamboo Bar &<br>Lounge Prama Sanur Beach Bali ..... | 42        |
| 1. Hambatan-Hambatan yang dihadapi .....  | 42        |
| 2. Cara Mengatasi .....   | 43        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b> | <b>45</b> |
| A. Simpulan .....          | 45        |
| B. Saran.....              | 46        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>48</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>      | <b>49</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bamboo Bar & Lounge ..... | 26 |
| Gambar 4.1 Uniform.....                                  | 32 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Lampiran 1: Bill.....           | 49 |
| Lampiran 2: Cover Bill .....    | 49 |
| Lampiran 3: Mesin Edc.....      | 50 |
| Lampiran 4: Captain Order ..... | 50 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang berada di Asia Tenggara yang memiliki beraneka ragam budaya, suku dan tradisi. Bali merupakan salah satu pulau terkenal di berbagai mancanegara yang terletak di Indonesia, Bali juga disebut dengan Pulau Dewata. Pulau yang memiliki penduduk mayoritas Agama Hindu ini memiliki budaya yang kental, keindahan alam yang akan memanjakan mata, objek wisata dalam bentuk kesenian serta wisata kuliner khas bali sehingga memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan lokal maupun internasional.

Salah satu unsur penting yang harus dimiliki dalam industri pariwisata adalah akomodasi. Akomodasi merupakan penyedia jasa penginapan berupa bangunan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial. Akomodasi yang sering digunakan oleh wisatawan biasanya seperti hotel, villa dan guest house. Selain itu, transportasi juga menjadi elemen penting bagi wisatawan yang ingin mengunjungi objek wisata yang jauh dari tempat mereka menginap. Dengan adanya akomodasi dan transportasi dapat memudahkan wisatawan yang berkunjung ke Bali melakukan kegiatannya dengan jangka waktu yang lam

Di Bali, sudah banyak dibangun hotel – hotel yang berlokasi di beberapa daerah seperti Nusa Dua, Kuta, Sanur, Canggu, Ubud dan dll. Sehingga memudahkan wisatawan yang ingin berlibur di Bali dalam jangka waktu yang panjang. Salah satu hotel yang terletak di Sanur yaitu Prama Sanur Beach Bali.

Prama Sanur Beach Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di Bali tepatnya di dekat pusat Kota Denpasar, Jalan Cemara Sanur Kauh Denpasar Selatan. Akses menuju Prama Sanur Beach Bali dapat di tempuh 20 menit dari Bandar Udara International Ngurah Rai. Selain itu disekitar Prama Sanur Beach terdapat beberapa pantai, rumah sakit dan mall.

Prama Sanur Beach bali memiliki 428 kamar, yang terdiri dari: 238 Superior Room, 80 Deluxe Garden Room, 40 Deluxe Seaview Room, 44 Club Room, 5 Club Suite Room, 19 Suite Room, 2 villas, disetiap kamar dilengkapi dengan minibar, telepon, televisi, wi-fi, coffe and tea maker. Selain itu, Prama Sanur Beach Bali juga memiliki beberapa fasilitas seperti *5 restaurants and bars, 1 convention center, 4 meeting rooms, 2 swimming pools for adults and kids, 2 tennis courts, fitness center and kids club*. Setiap pagi tamu dapat melakukan *jogging* di *jogging track* yang terdapat dipinggir pantai mertasari dengan menikmati *sunrise*.

Prama Sanur Beach Bali memiliki beberapa departemen yang saling berkaitan dan mendukung kegiatan operasional hotel. Salah satu departemen yang terdapat di hotel adalah *Food & Beverage Department*. *Food & Beverage Department* dibagi

menjadi dua bagian yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Production*.

Bamboo Bar & Lounge merupakan salah satu restoran dan *bar* yang berada di Prama Sanur Beach Bali. Bamboo Bar & Lounge hanya menggunakan sistem *A'La Carte Menu*. Bamboo Bar & Lounge merupakan restoran yang hanya melayani untuk makan siang dan makan malam. . Bamboo Bar & Lounge memiliki desain yang unik dengan pavilion bambu yang menawan, *live music* serta tempat yang nyaman untuk menikmati *sunset* di pinggir pantai mertasari. Bamboo Bar & Lounge menyediakan beberapa jenis makanan seperti *Indonesian food and Western food* serta minuman seperti *juice, coconut, alcohol* maupun *non-alcohol*.

Bamboo Bar & Lounge menyediakan jenis menu dengan *a'la carte menu* yang makanannya lebih variatif dengan harga yang terjangkau dibandingkan dengan harga menu makan pagi dan makan siang. Selain itu, pada menu *dinner* disajikan ayam kacang mede yang merupakan favorit karena memiliki rasa yang unik dan porsi yang cukup untuk menu *dinner*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “Pelayanan Dinner A’la Carte Menu oleh Pramusaji di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka dapat diuraikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan *dinner* dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan dinner dengan *a'la carte* menu pada Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali 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 :

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui pelayanan dinner dengan *a'la carte* menu oleh pramusaji di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali
  - b. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang akan dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan dinner dengan *a'la carte* menu pada Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali dan mengetahui cara mengatasi hambatan tersebut.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali,serta menerapkan langsung teori yang diperoleh di kampus pada praktik kerja lapangan.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali



Sebagai bahan perbandingan dan informasi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang tertarik di bidang *Food & Beverage Service* serta dijadikan sebagai contoh dalam penyusunan tugas akhir.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai informasi untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan dinner dengan a'la carte menu kepada tamu dan meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan di Prama Sanur Beach Bali.

**D. Metodologi Penulisan**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan data

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat data yang diperoleh berkaitan dengan pelayanan dinner a'la carte menu oleh pramusaji di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staf *food & beverage service* di hotel Prama Sanur Beach Bali.

c. Metode Keperpustakaan

Metode keperpustakaan adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku maupun sumber dari internet yang berkaitan dengan *food & beverage service*.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif yaitu dengan menguraikan dan memaparkan mengenai pelayanan dinner a'la carte menu oleh pramusaji di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan teknik penyajian analisis dengan menggunakan kata-kata biasa yang mudah dipahami, tanda baca untuk menentukan intonasi serta dilengkapi dengan gambar dan table.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *dinner a'la carte menu* oleh pramusaji di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali maka penulis dapat menarik kesimpulan, yaitu:

1. Pelayanan *dinner a'la carte menu* oleh pramusaji di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali, meliputi: tahap persiapan diri, tahap persiapan operasional, tahap pelaksanaan dan tahap penutupan.
  - a. Tahap persiapan diri yang dilakukan oleh seluruh karyawan maupun *trainee* antara lain, menggunakan pakaian yang telah di tentukan, melakukan absensi, menggunakan *name tag*. Hal terpenting yang harus diperhatikan adalah standar etika berpenampilan.
  - b. Tahap persiapan operasional yang harus dilakukan oleh pramusaji antara lain, melakukan *briefing*, menata dan membersihkan meja dan kursi, menata *accessories*, mengeluarkan *food menu* dan *drink list* dari *bamboo storage box*, melakukan *polishing* seperti *cutlries*, *b&b plate*, *food cover and tray*.
  - c. Tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh pramusaji antara lain, *welcoming guest* pada Bamboo Bar & Lounge, *ask about guest reservation*, *escorting guest to the table*, *sitting the guest*, *presenting the food menu and drink list*, melakukan *drink order taking*, *servicing the drink*, melakukan *food order taking*, *servicing the food*, melakukan *clear-up*,

membersihkan meja tamu, melakukan *billing*, memberikan ucapan terima kasih kepada tamu

d. Tahap penutupan merupakan tahap terakhir yang dilakukan pramusaji antara lain, mengangkat *accessories* yang berada di atas meja kemudian dikembalikan pada *bamboo storage*, melakukan *clear-up* peralatan kotor kemudian diantar ke bagian *steward*, menutup *deck* dan sofa menggunakan kain, membersihkan serta merapikan kembali meja dan kursi untuk hari berikutnya, mematikan dan memastikan seluruh lampu yang berada di restoran sudah dimatikan.

2. Hambatan – hambatan yang dihadapi dan cara mengatasi hambatan dalam pelayanan dinner a’la carte menu oleh pramusaji di Bamboo Bar & Lounge Prama Sanur Beach Bali, meliputi:

- a. Komunikasi tidak lancar, untuk mengatasinya menggunakan bahasa tubuh atau lebih baik karyawan/*trainee* mendapat pelatihan pelajaran bahasa asing agar komunikasi dengan tamu dapat berjalan dengan lancar.
- b. Penomoran pada meja, untuk mengatasinya dengan cara memberikan nomor secara fisik pada meja agar pramusaji mudah mengingat meja yang berada di restoran.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, adapun saran yang dapat penulis berikan untuk Bamboo Bar & Lounge sebagai berikut:

1. Untuk menghindari komunikasi tidak lancar atau kesalahpahaman komunikasi

pada pramusaji dan tamu yang tidak bisa menggunakan bahasa inggris, maka penulis menyarankan pihak hotel memberikan pelatihan bahasa asing lainnya agar komunikasi antara pramusaji dan tamu berjalan dengan lancar serta terlihat lebih profesional.

2. Untuk menghindari kesalahan dalam mengantar makan dan minum maka pihak hotel harus memberikan penomoran pada meja secara fisik sehingga pramusaji dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi.

3. Untuk menghindari keterlambatan dalam proses pelayanan di restoran karena tamu yang datang secara bersamaan, maka pihak hotel perlu melakukan penambahan *daily worker* pada hari-hari tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Gede, Muharis Ali, 2005. *Diktat Tata Hidang*, Mataram: Akademi Parawisata Mataram
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Marsum dan Siti Fauziah. 2016. *Professional Waite- Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: Andi
- Mertayasa. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: Andi
- Mertayasa. Gede.I 2012. *Pengertian Food and Beverage Service*. Yogyakarta : BPEE
- Soekresno. 2001. *Managemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia  
Pustaka Utama
- Widjojo. 2004. *Bar, Minuman dan Pelayanannya*. Yogyakarta: Andi
- [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Makan\\_malam](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Makan_malam), Selasa, 12 Juli 2022

