

TUGAS AKHIR

PENERAPAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE DALAM PELAYANAN MENU A' LA CARTE OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Pajar Palguna

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

PENERAPAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE DALAM PELAYANAN MENU A' LA CARTE OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**I Wayan Pajar Palguna
NIM 2015823317**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023**

**PENERAPAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE
DALAM PELAYANAN MENU A' LA CARTE
OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA RESTAURANT
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Oleh


I Wayan Pajar Palguna
NIM 2015823317


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



Pembimbing I

Pembimbing II


Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H
NIP 1972030420050120001


I Gede Adi Utamayasa S.Pd, M.Hum
NIP.



Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua

Prof. Dr. Ni Made Arnawati, MATM., M.Par
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Wayan Pajar Palguna
NIM : 2015823317
Program : D III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

**“ PENERAPAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE DALAM
PELAYANAN MENU A’LA CARTE OLEH PRAMUSAJI DI ANARASA
RESTORANT MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN 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

Gianyar, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



NIM. 2015823317

PS : D III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-NYA dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan Menu A’la carte Oleh Pramusaji di Anarasa Restaurant Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma (DIII) pada jurusan pariwisata, Program studi Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, serta pengetahuan penulis masih terbatas, tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Dr. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. sebagai Ketua jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si, sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M.Par sebagai Ketua Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Ni Ketut Bagiastuti. S.H.,M.H. sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini
6. I Gede Adi Utamayasa. S.Pd.,M.Hum. sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini
7. Seluruh dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan penarahan selama menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Ni Luh Sayuri Ariani, sebagai Talent & Culture Manager di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi selama penulisan tugas akhir.
9. Bapak Ariful Munzili sebagai F&B Manager pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah membantu memberikan informasi dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada penulis.
10. Ngakan Pebriana sebagai Supervisor *Anarasa Restaurant* di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah membantu memberikan informasi dan bimbingan selama penulisan tugas akhir.
11. Seluruh *Staff* Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah membantu dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir

12. Bapak I Made Rena dan Ibu Ni Wayan Juniasih selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa yang tiada hentinya selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat pada penulis.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika maupun bahasanya. Hal itu tidak lepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasayang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari membaca sanat diharapkan guna menyempuraka tuas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari linkunan Politeknik Negeri Bali maupun dari lingkungan Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gianyar, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan kegunaan Penulian Tugas akhir	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas akhir	6
1. Metode dan teknik Pengumpulan data	6
2. Metode Dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Hasil Penyajian Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Jenis-jenis Hotel	10
B. Restoran	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Klasifikasi Restoran	14
C. Menu	15
1. Pengertian Menu	15
2. Jenis-jenis Menu	16

D. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Jenis Pelayanan	18
E. Standard Operational Procedure (SOP)	21
1. Pengertian Standard Operational Procedure (SOP)	21
2. Fungsi Standard Operational Procedure (SOP).....	21
3. Tujuan Standard Operational Procedure (SOP)	22
4. Manfaat Standard Operational Procedure (SOP)	23
F. Pramusaji.....	23
1. Pengertian Pramusaji Restoran	23
2. Kualifikasi Pramusaji	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	28
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/ Hotel	28
1. Lokasi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	28
2. Sejarah Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	30
1. Bidang usaha	30
2. Fasilitas Hotel.....	31
C. Struktur Organisasi.....	45
BAB IV PEMBAHASAN	50
A. Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan <i>Menu A' la Carte</i>	51
1. Tahap persiapan	51
2. Tahap pelaksanaan Operasional	53
3. Tahapan <i>Closing</i>	58
B. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi.....	59
1. Kurangnya penerapan SOP restoran	59
2. Kurangnya <i>micros</i> di restoran	59
3. Keterlambatan pengiriman pesan tamu	60
BAB V PENUTUP	61
A. Simpulan.....	61

B. Saran.....62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	29
Gambar 3. 2 Tipe Kamar Classic Room	32
Gambar 3. 3 Tipe kamar Classic Pool View	32
Gambar 3. 4 Tipe kamar Junior Suite Room.....	33
Gambar 3. 5 Tipe Kamar Family Room.....	33
Gambar 3. 6 Tipe Kamar Family Pool View	34
Gambar 3. 7 Tipe kamar Premium Suite Room	34
Gambar 3. 8 Tipe Kamar Jimbaran Pool View Room	35
Gambar 3. 9 Anarasa Restaurant.....	36
Gambar 3. 10 Denah Venue Anarasa Restaurant.....	38
Gambar 3. 11 Katha Lobby Lounge & Libray	38
Gambar 3. 12 Movenpick Café	39
Gambar 3. 13 Jejala Pool Bar.....	39
Gambar 3. 14 Lobby Movenpick Resort & Spa.....	40
Gambar 3. 15 Arkipela Spa & Wellness	41
Gambar 3. 16 Fitness Centre.....	41
Gambar 3. 17 Meera Kids Club	43
Gambar 3. 18 Swimming Pool.....	43
Gambar 3. 19 Kids Pool.....	44
Gambar 3. 20 Struktur Organisasi F&B Service Movenpick Resort & Spa.....	46
Gambar 4. 1 Groming	51
Gambar 4. 2 Preapre Cutleries	52
Gambar 4. 3 Menu A'La Carte di Anarasa Restoran.....	54
Gambar 4. 4 Bill A"La Carte Menu	57

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jumlah kamar Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	31
Tabel 3. 2 Jumlah Tempat Duduk di Anarasa restoran	37



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto anarasa Restoran

Lampiran 2 : Set Up Table

Lampiran 3 : Clear Up Table



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali adalah salah satu pulau yang dikenal sebagai sebutan pulau dewata memiliki destinasi wisata yang banyak diminati oleh para wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini bertujuan untuk berlibur atau menikmati keindahan alam, budaya dan tradisi yang masih dilestarikan sampai sekarang. Para wisatawan tidak hanya bertujuan untuk berlibur saja tetapi juga sebagai tempat untuk melakukan bisnis maupun meeting. Oleh karena itu maka di sediakan fasilitas - fasilitas yang mendukung seperti jasa penginapan salah satunya adalah akomodasi. Akomodasi merupakan wahana untuk menyediakan pelayanan jasa penginapan serta jasa makanan dan minuman salah satunya adalah seperti hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya bagi umum dan yang dikelola secara komersial, serta berfungsi sebagai tempat atau sarana akomodasi untuk memenuhi kebutuhan tamu atau wisatawan. Selain itu di Bali memiliki beberapa hotel berbintang dari hotel bintang 1 sampai dengan hotel bintang 5 dengan fasilitas yang lengkap serta kualitas pelayanan standar hotel yang berbeda-beda.

Movenpick Resort & Spa Jimbara, Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berada di Bali, yang berlokasi di Jl. Wanagiri No 1 Jimbaran, Kuta Selatan, hotel ini menyediakan jasa penginapan makanan dan minuman bagi wisatawan

yang berlibur atau menginap di hotel, Movenpick Resort Spa Jimbaran Bali menawarkan fasilitas kamar yang berjumlah 297 dengan beberapa kamar yang memiliki view pantai dan swimming pool, serta memiliki tempat untuk bermain anak-anak yang disebut dengan *Meera kids club* tidak hanya itu saja Movenpick Resort Spa Jimbaran Bali menyediakan fasilitas makanan dan minuman yang memiliki 5 outlet restoran yaitu anarasa restoran, katha *looby lounge*, Movenpick *café*, *jejala pool bar*, *room dainig service*. Dengan adanya pelayanan yang diberikan maka untuk menunjang kelancaran oprasional dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi wisatawan ataupun tamu; adapun beberapa department- department untuk kelancaran oprasional seperti *Front Office Department*, *House Keeping Departement*, *Food & Beverage Departement*, *Marketing & Sales Departement*, *Accounting Departement*, *Human Resources department*, *Enginering department*, dan *Security department*. Salah satu department yang bertanggung jawab atas kebutuhan pelayanan makanan dan minuman dan kebutuhan lainnya yaitu *food & beverage Departement*.

Food & Beverage departement merupakan bagian dari hotel yang mengurus serta bertanggung jawab atas kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel baik di kamar, restoran ataupun untuk para karyawan. Di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki 5 outlet restoran yaitu anarasa restoran, katha *looby lounge*, *movenpick café*, *jejala pool bar*, *room dainig service*. Outlet restoran utama yang menyediakan *breakfast*, *lunch dinner* yaitu anarasa restoran sementara empat outlet lainnya seperti katha *looby lounge*, *movenpick café*,

jejala pool bar, hanya menyediakan lunch. Untuk *dining room* menyediakan *Balines, Asian* dan *Western food* dan dibuka selam 24 jam.

Anarasa Restoran merupakan restoran utama di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman, untuk *breakfast* di buka dari pukul 07:00 – 11:00, *lunch* di buka dari pukul 12:00 – 16:00, *dinner* dibuka dari pukul 18:00 – 23:00. Anarasa restoran memiliki kafasistas tempat duduk dengan jumlah 311 dan memiliki 20 tempat duduk khususya bagi anak-anak dengan dilengkapi fasilitas tv, di setiap hotel ataupun restoran memiliki standar yang berbeda-beda. Anarasa restoran memiliki standar oprasional dalam melayani tamu *breakfast, lunch, dinner*. Khususnya dalam melayani tamu *a'la carte menu* para *staff* harus menerapkan Standard Operational Procedure (yang selanjutnya disebut SOP)

SOP merupakan suatu pedoman untuk melakanakan tugas dengan prosedur yang sudah ditetapkan di suatu Restoran, untuk meminimalisir terjadinya tamu *complaint* maka dari itu untuk menciptakan karyawan atau staf melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dalam melayani tamu yang datang ke restoran adapun SOP yang diterapka yaitu 32PLTGS tahapan pertama 3 Dering untuk mengakat telepon, 2 kali menyebutkan nama tamu disertai menyayakan no kamar, *Personalized* melayani tamu dengan kesungguhan dan ramah, *Loxury Word* menggunakan bahasa yang sopan dan ramah kepada tamu, *Time Limit* batas waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan dan jika melebihi agar memberitahukan tamu yang bersangkutan, *Groming* penampilan atau kerapian dati ujung rambut sampai ujung kaki, *Self intodocion* memperkenalkan diri kepada

tamu. Hal inilah yang mendasari penulis sangat tertarik untuk membahas judul ini yang berjudul “Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan Menu A’la carte Oleh Pramusaji Di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka adapun masalah dalam peneliti Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan Menu A’la carte Oleh Pramusaji Di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

1. Bagaimana cara penerapan Standard Operational Procedure dalam Pelayanan Menu A’la carte Oleh Pramusaji di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam Penerapan Standard Operational Procedure dalam Pelayanan Menu A’la carte Oleh Pramusaji di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?

C. Tujuan dan kegunaan Penulian Tugas akhir

Adapun tujuan dan kegunaan dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan Menu A’la carte Oleh Pramusaji Di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

- b. Untuk Mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan Menu A'la carte Oleh Pramusaji Di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

2. Kegunaan penulisan

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi D-3 perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Dengan adanya penulisan tugas akhir ini mahasiswa di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang di dapatkan dikampus maupun di tempat praktik kerja lapang serta mampu menerapkan di dunia industry.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus gianyar

Tugas akhir ini diharapkan agar dapat menjadi pedoman atau bacaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar pada angkatan berikutnya khususnya dalam bidang pariwisata. Serta sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa.

- c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir di harapkan dapat digunakan sebagai sarana meningkatkan kinerja perusahaan dan masukan bagi pihak hotel khususnya bagi hotel Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dan staf disana serta untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu yang berkunjung ke Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

D. Metode Penulisan Tugas akhir

1. Metode dan teknik Pengumpulan data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai berikut yaitu:

a. Metode Observasi

Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, pada saat melakukan Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan Menu A' La Carte Oleh Pramusaji di Anarasa Restoran, dan disertai dengan pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran, dan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung selama melakukan PKL di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Dengan cara ini data yang di peroleh adalah data factual dan aktul data yang dikumpulkan di peroleh pada peristiwa berlangsung. Dalam penelitian ini penulis secara langsung mengadakan kegiatan penelitian yang berhubungan Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan Menu *A'la carte* Oleh Pramusaji Di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

b. Wawancara,

Suatu metode pengumulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab secara langsung kepada *F&B Manager, Asisten manager, Outlet Supervisor* dan *Staff*, menayakan mengenai SOP yang di terapkan di Anarasa restaurant dari menghendel tamu *breakfast, lunch*, sampai *dinner* dengan pelayanan baik dan benar untuk minimalisir terjadinya tamu *complaint*.

c. Studi keperpustakaan

Suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur- literature yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas melalui buku seperti buku, pelayanan prima di restoran internasional, buku Tata hidangan, mencari di internet.

d. Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang di peroleh dengan mengumpulkan dokumen-dokumen seperti Captation Order, bill, dan gambar-gambar yg berkaitan dengan tugas akhir.

2. Metode Dan Teknik Analisis Data

Metode analisi yang penulis gunakan dan menyusun tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan tau menguraikan masalah dengan menggunakan data- data yang didapat selama melakukan penelitian mengenai Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan Menu A'la carte Oleh Pramusaji Di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

3. Metode dan Teknik Hasil Penyajian Analisis

Metode penyajian hasil analisis ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

- 1) Metode informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata- kata biasa atau informal berupa penjelasan yang berkaitan dengan Penerapan Standard Operational Procedure dalam Pelayanan Menu A'la carte Oleh Pramusaji di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
- 2) Metode formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti foto dan lainnya yang berkaitan dengan

Penerapan Standard Operational Procedure dalam Pelayanan Menu A'la Carte

Oleh Pramusaji di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Penerapan Standard Operational Procedure dalam pelayanan menu A'La carte Oleh Pramusaji di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dapat penulis simpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan terhadap tamu seorang pramusaji harus memahami tahapan yang dilakukan untuk kelancaran oprasional restoran dengan persiapan diri, persiapan oprasional , tahapan pelaksanaan oprasional dan tahapan *closing*. Seorang pramusaji harus menerapkan SOP yang berlaku direstoran ataupun dihotel. Dengan menerapkan tahapan ini akan menjadikan pedoman untuk memperlancar oprasioal kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu secara professional.

Dalam menerapkan SOP di Anarasa Restoran penulis memiliki kendala-kendala yang dihadapi selama melaksanakan PKL, seperti kurangnya menerapkan SOP yang berlaku dengan minimnya pemahan tentan SOP di Restoran, solusinya adalah melaksanakan training SOP Restoran untuk Para Staff, DW, dan Traning supaya memahai lebih luas tentang SOP yang berlaku di Restoran. Kurangnya microsdi restoran, solusinya menambahkan beberapa micros untuk kelancaran pada saat penfirman order.keterlambatan pengiriman pesanan tamu, soluinya menambah seorang food runner supaya bisa lebih cepat pada saat pengiriman pesan tamu.

B. Saran

Berdasarkan uraian simpulan diatas berkaitan dengan Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Pelayanan Menu A'ala Carte Oleh Pramusaji di Anarasa Restoran Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Dalam melaksanakan praktik kerja lapangan. Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, penulis menemukan lebih banyak pengalaman selama melaksanakan praktik kerja lapangan, tentunya ini sangat berguna bagi penulis dalam dunia kerja pada bidang pariwisata. Setelah melaksanakan Praktik kerja lapangan penulis ingin menyampaikan beberapa saran.

Para *staff* lebih banyak mengajar tentang melayani tamu dengan SOP yang sudah ditetapkan di restoran serta meningkatkan pelayanan di restoran, supaya tidak ada kesalahan pada saat menerapkan SOP Restoran. Menjalin komunikasi yang baik antar *staff*, dan *Training* yang lebih positif satu sama lainnya agar oprasional berjalan dengan lancar

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*, 2(1), 5.
- Febriani, Y., Baharta, E., & ... (2022). Standar operasional prosedur untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran di the stones legian bali-a marriot autograph collection hotel. *EProceedings ...*, 8(4), 305–310. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/18321/17900>
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- H Kara, O. A. M. A. (2014). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Lestari, B., Hadi, W., Studi, P., Akademi, P., Bsi, P., Jalan, Y., Ambarketawang, R. B., & Gamping, S. (2013). Kinerja Karyawan Hotel Dalam Meningkatkan Occupancy Tamu Di Hotel Lilik Dagen Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 53.
- Mantolas, C. M., Nugraha, Y. E., & Eky, F. S. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur Food and Beverage Service Di Hotel Swiss Belcourt Kupang. 5(2), 86–94.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *PELAYANAN PRIMA DI RESTORAN INTERNASIONAL* (AgusParnam (ed.)). Pramita Surabaya.
- Pelanggan, K., Seruni, D. I., & Yogyakarta, C. (2022). *Refrensi 3 Fixx*. 5(2).
- Rizal, B. (2020). Pemasaran Ukiran Kayu Toko Arena Profil Menggunakan Web. *Jurnal Teknologi Terapan and Sains* 4.0. <https://ojs.unimal.ac.id/tts/article/view/3253>
- Suardana, I. K., & Dina Ayu Wandani. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen of the South Resort Yogyakarta. *Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta*, 3(2), 39–50.

- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). *Kinerja Waiter dlm Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. 2(2), 13–19.
- Syahrizal, S., & Putri, E. D. H. (2014). Usaha Pengelolaan Makanan Untuk Meningkatkan Kualitas Makanan Di Warung Makan Ulegfood Bantul. *Khasanah Ilmu*, 5(1), 71.
- Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan. ... *PROFESIONAL Jurnal Ekonomi ...*, 2(2), 264–269. <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/120%0Ahttps://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/download/120/125>
- Tumpuan, A. (2021). Penerapan Sistem Menu Engineering Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Menu di Restoran Bintang Inti Executive Village Clubhouse. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 60. <https://doi.org/10.22146/jpt.66724>
- Wahyuningsih, S. (2018). *Digital Digital Repository Repository Universitas Jember Jember PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember*.
- Wahyuningsih, T., Pratiwi, T. Y., Pariwisata, A., Bhakti, M., Pariwisata, A., Bhakti, M., Carte, A., & Tamu, K. (2021). Variasi Menu Ala Carte Dalam Menunjang Kepuasan Tamu di Nava Hotel Tawangmangu. *Mabha Jurnal*, 2(November), 1–12.
- Yanti, N. L. T., Nadra, N. N. M., & Solihin, S. (2022). *Pelayanan Cake Combo Menu Oleh Pramusaji di Movenpick Cafe Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali*.
- http://repository.pnb.ac.id/259/%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/259/2/RAMA_93402_1915823066_0025116207_0012066215_part.pdf
- Yunahar, R., & Handayani, S. (2016). Kepuasan Pelanggan pada Westlake Resto: Menggunakan Model Transaksi Spesifik. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 31–48.