

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN A'LA CARTE DINNER OLEH  
PRAMUSAJI PADA TREE BAR RESTAURANT  
DI MAYA UBUD RESORT AND SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Rika**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN A'LA CARTE DINNER OLEH  
PRAMUSAJI PADA TREE BAR RESTAURANT  
DI MAYA UBUD RESORT AND SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Kadek Rika  
NIM 2015823304**

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

**PENANGANAN A'LA CARTE DINNER OLEH  
PRAMUSAJI PADA TREE BAR RESTAURANT  
DI MAYA UBUD RESORT AND SPA**

Oleh  
**Ni Kadek Rika**  
NIM 2015823304

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

Disetujui oleh:

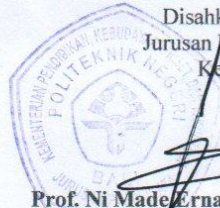
Pembimbing I,

**Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum.**  
NIP 196412311990031025

Pembimbing II,

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

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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



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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali-80364  
Telp.(0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](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 : Ni Kadek Rika  
NIM : 2015823304  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN A’LA CARTE DINNER  
OLEH PRAMUSAJI PADA TREE BAR RESTAURANT  
DI MAYA UBUD RESORT & SPA”**

benar bebas plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berikut.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 10 April 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Rika  
NIM : 2015823304  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **Penanganan A'La Carte Dinner oleh Pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa**. Tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Selama proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan karena pengetahuan penulis masih terbatas. Akan 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, S.E., M. eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M. Par. sebagai Ketua Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah banyak

membantu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

5. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. 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 arahan selama menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Nyoman Parnata, sebagai F&B Manager di Maya Ubud Resort and Spa yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi selama penulisan tugas akhir.
9. Ibu Ni Ketut Desi Sebagai F&B Service Manager pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa, yang telah membantu memberikan informasi dan bimbingan selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh staf Maya Ubud Resort and Spa yang telah membantu memberikan informasi selama penulisan tugas akhir.
11. Bapak I Ketut Segel dan Ni Made Cantri selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa yang tiada hentinya selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika maupun bahasanya. Hal itu tidak lepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali, maupun dari lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.



Gianyar, Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>TUGAS AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I_PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan .....	4
2. Kegunaan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode Pengumpulan Data .....	5
2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
<b>BAB II_LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Penanganan.....	8
B. Menu dan Jenisnya .....	8
C. Pengertian Restaurant.....	11
D. Food & Beverage Service.....	15
E. Tamu.....	16
F. Pramusaji.....	17
G. Hotel .....	20
<b>BAB III_GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>24</b>
A. Sejarah Singkat Berdirinya Maya Ubud Resort & SPA .....	24
1. Logo Maya Ubud Resort & Spa .....	25
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Maya Ubud Resort & SPA.....	27



1. Bidang Usaha.....	27
2. Fasilitas Maya Ubud Resort & SPA.....	31
C. Struktur Organisasi.....	41
D. Tugas dan Tanggung Jawab Tiap-tiap Jabatan di Tree Bar Restaurant.....	41

**BAB IV PEMBAHASAN..... 44**

A. Penanganan A La Carte Dinner oleh Pramusaji pada Triree Bar di Maya Ubud Resort and Spa .....	44
1. Tahap Persiapan Diri (Fisik dan Psikis) .....	49
2. Tahap Pelaksanaan (Saat Dinner Berlangsung).....	53
3. Tahap Penutupan Restaurant atau Closing .....	61
B. Kendala-kendala dalam Melayani Tamu Dinner pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud resort & Spa dan Cara Mengatasinya .....	61

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 64**

A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Menu Tree Bar .....	10
Gambar 3.1 Logo Maya Ubud Resort&Spa .....	25
Gambar 3.2 Peta Maya Ubud Resort.....	10
Gambar 3.3 : Impressive Forest Suite .....	28
Gambar 3.4 : Impressive Forest Corner Suite .....	29
Gambar 3.5 : Heavenly Jacuzzi Villa.....	29
Gambar 3.6 : Heavenly Pool Villa .....	30
Gambar 3.7 : Heavenly Two Bedroom Villa .....	30
Gambar 3.8 : Maya Presidential Villa.....	31
Gambar 3.9 :Tree Bar Restaurant.....	31
Gambar 3.10 :Mayasari Asiatique.....	34
Gambar 3.11 : Mayasari Mas .....	34
Gambar 3.12 :River Cafe .....	35
Gambar 3.13 :Main Pool .....	37
Gambar 3.14 : Tennis Court.....	38
Gambar 3.15:Studio Yoga.....	39
Gambar 3.16:Purnama Stage.....	40
Gambar 3.17 Struktur Organisasi Tree Bar Restaurant Maya Ubud Resort&Spa	41
Gambar 4.1 Daily Sectioning Tree Bar Restaurant.....	48
Gambar 4.2: Personal grooming, waiter.....	50
Gambar 4.3 : personal grooming, waitress.....	51
Gambar 4.4 :Table Set Up.....	53
Gambar 4.5 :Pada Saat Dinner Berlangsung .....	54
Gambar 4.6 : Welcoming The Guest.....	55
Gambar 4.7 :Modifayer Order Pada Tab.....	58
Gambar 4.8 :Adjusment .....	58

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 : Restoran dan Bar .....	32
Tabel 3.2 : Restoran dan Bar .....	33
Tabel 3.3 : Restoran dan Bar .....	36



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Mesin EDC dan Cover Bill.....	69
Lampiran 2.tab untuk proses taking order dan modifayer .....	69
Lampiran 3 Print /out order &captain holder order .....	70
Lampiran 4 Captain order .....	70
Lampiran 5. Bill .....	71
Lampiran 6. Reserve Card .....	72



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata dan penyumbang devisa negara di bidang pariwisata. Pulau Bali merupakan pulau di Indonesia yang memiliki daya tarik yang besar bagi wisatawan, seperti: adat istiadat, keindahan alam, dan peninggalan-peninggalan sejarah yang tidak akan dilewatkan oleh wisatawan ketika berkunjung ke Bali.

Sebagai daerah tujuan wisata, Bali harus didukung dengan sarana dan prasana kepariwisataan untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan, seperti: hotel, restoran, transportasi dan agent perjalanan wisata. Adanya kunjungan wisatawan ke Bali akan mendorong usaha-usaha penunjang kepariwisataan di Bali.

Hotel sebagai sarana akomodasi sangat berperan dalam industri kepariwisataan. Salah satunya adalah adalah Hotel Maya Ubud Resort and Spa. Hotel ini berlokasi di Ubud dan merupakan salah satu hotel berbintang lima yang menyediakan berbagai fasilitas dimulai dari kamar, *restaurant*, kolam renang, dan spa.

Hotel Maya Ubud Resort and Spa terdiri dari beberapa departemen yang memiliki tugas masing-masing. Departemen-departemen tersebut adalah: Finance Department, Sales Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, SPA Department, Engineering Department, Human Resource Department, dan Security Department. Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen yang penting di hotel.

Departemen ini bertugas dan mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan, dan minuman untuk keperluan tamu di hotel. Di Hotel Maya Ubud Resort and Spa, departemen ini membawahi beberapa restoran, salah satunya adalah Tree Bar Restaurant.

Tree Bar Restaurant terletak di sebelah *lobby* dan pintu masuk hotel setiap harinya memberikan pelayanan makanan dan minuman dimulai dari *lunch*, *happy hour*, *dinner* maupun pada saat *event-event* tertentu, seperti *wedding event* dan *coffee break*. Menu yang disediakan adalah *A' La Carte menu* dan *Table D' Hotel* dengan harga yang berbeda-beda.

*A' La Carte menu* merupakan sebuah ungkapan yang berasal dari Perancis yang berarti “dari kartu” (menu makanan). Menu ini sering disajikan di restoran yang dalam penjualannya memiliki harga yang berbeda-beda. Tamu memilih *A' La Carte menu* biasanya dikarenakan terdapat harga tersendiri yang telah ditetapkan dalam satu jenis makanan. Misalnya, tamu hanya ingin menikmati *main course* maka menu yang digunakan adalah *A' La Carte menu*. Sebaliknya apabila tamu ingin menikmati makanan sampai akhir (*appetizer* sampai dengan *dessert*) sebaiknya memilih *Table D' hotel* namun tamu hanya dapat menikmati makanan yang sudah mereka tetapkan sebelumnya. Jika tamu memilih *A'La carte menu* tamu bebas memilih jenis makanan yang diinginkan dan sesuai dengan selera makan tamu. *A'La carte menu* mempunyai banyak varian makanan dan menawarkan berbagai macam pilihan makanan dan minuman berdasarkan jenis dan kategori.

Pelayanan *A'La Carte menu* saat *dinner* diawali dengan penyambutan tamu oleh *greeter* dan diantar ke meja oleh pramusaji. Tamu diberikan menu oleh pramusaji selanjutnya *taking order, serving the food, dan billing*.

Penanganan *A'La Carte dinner* oleh pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi, pada kondisi tertentu ditemukan masalah pelayanan. Misalnya, menu yang ada di Tree Bar Restaurant cukup bervariasi sehingga beberapa menu yang dipesan tamu sering *sold out*. Hal ini biasanya terjadi pada saat tamu ramai. Di samping itu, semakin banyak tamu yang *memesan A'La Carte menu* menyebabkan lambatnya pelayanan restoran untuk memenuhi pesanan para pelanggannya.

Berdasarkan kondisi tersebut penulis tertarik untuk membahas lebih terinci penanganan *A'La Carte menu* oleh pramusaji ke dalam tugas akhir dengan judul “Penanganan *A'La Carte Dinner* oleh Pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *A'La Carte Dinner* oleh pramusaji di Tree Bar Restaurant?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pramusaji ketika menangani tamu *A'La Carte dinner* di Tree Bar Restaurant dan bagaimana cara mengatasinya?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

### 1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui penanganan *A'La Carte Dinner* oleh pramusaji di Tree Bar Restaurant.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh pramusaji ketika menangani tamu *A' La Carte Dinner* di Tree Bar Restaurant dan cara mengatasinya.

### 2. Kegunaan

#### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Mengetahui secara detail penanganan *A'La Carte dinner* oleh pramusaji pada Tree Rar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa.

#### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 2) Sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang penanganan *A' La Carte Dinner* oleh pramusaji di restoran.



c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *A'La Carte Dinner* di restoran.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan yang dihadapi pramusaji ketika melayani tamu *A' La Carte Dinner* di restoran.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

**1. Metode Pengumpulan Data**

a. Metode Wawancara

Menurut Esterberg (2015), wawancara yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada *leader* dan staf senior *restaurant* yang berkaitan mengenai penanganan *A'La Carte dinner* oleh pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa.

b. Metode Observasi

Observasi yakni memerhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Di dalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra (Arikunto, 2019). Dalam hal ini mengamati dan mencatat penanganan *A'La Carte dinner* oleh pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa.

c. Metode Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2019), metode kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian. Hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

d. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk harian, misalnya: catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya: foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen yang berbentuk karya, misalnya: karya seni yang dapat berupa gambar, patung, dan film (Sugiyono, 2019) Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, penulis menggunakan metode dokumentasi sebagai barang bukti dalam mengambil data yang berkaitan dengan penanganan *A' La Carte dinner* pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa, misalnya: mengambil gambar pada saat penanganan *table setting* untuk *dinner* serta gambar lainya yang berkaitan dengan topik penelitian. hasil penelitian observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya apabila didukung dengan adanya suatu dokumen.

Penerapan metode di atas ditindaklanjuti dengan teknik seperti: teknik catat atau teknik rekam. Teknik adalah pelaksanaan atau penjabaran dari metode.

## **1. Metode dan Teknik Analisis Data**

Dalam tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah metode analisis deskriptif yaitu memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh di lapangan mengenai penanganan *A' La Carte dinner* pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort and Spa (Sugiyono, 2014).

## **2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Hasil analisis data perlu disajikan agar pembaca dapat menikmati hasil analisis. Hasil analisis data disajikan dengan metode informal dan formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa sedangkan penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan dua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang (Sudaryanto, 1993: 145).



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai penanganan *A'La Carte Dinner* oleh pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort & Spa dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penanganan *A'La Carte Dinner* oleh pramusaji pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort&Spa dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

a. Tahap Persiapan diri (fisik & psikis)

Adapun tahap persiapan yang dilakukan oleh pramusaji meliputi persiapan diri seperti menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan uniform yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan operasional, yaitu menyiapkan segala sesuatu untuk membantu kelancaran operasional.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan penanganan tamu oleh pramusaji dimulai dari tahap menyambut tamu sampai dengan *farewell guest*. Pramusaji melakukan tugasnya dimulai dari melakukan *taking order* sampai *re-setting table*. Tahap pelaksanaan dimulai dari: *welcoming the guest, escorting guest to the table, eating the guest, presenting the food menu and drink list, taking the order, serving the drink order, serving the food order, clearing up & crumbing down, presenting the bill, dan thanking the guest*.

c. Tahap Penutup (*closing*)

Pada tahap ini seorang pramusaji akan membantu *clear up cutleries* yang telah digunakan dan diletakkan di tempat semula agar besok hari dapat digunakan kembali. Pada tahap penutupan restoran yang dilakukan pramusaji adalah mengangkat semua piring dan gelas kotor yang diletakkan pada *bhuser* ke area *steward* untuk dicuci dan dibersihkan, mengambil atau meng-*take out* semua persiapan seperti: *table cloth*, *overlay hand sanitizer* dan *flower vase* yang ada di atas meja untuk dibawa ke *coffee station*, merapikan meja-meja dan kursi, dan melakukan *polishing* pada *equipment* yang digunakan pada saat *dinner*.

2. Kendala-kendala dalam melayani tamu *dinner* pada Tree Bar Restaurant di Maya Ubud Resort & Spa

Dalam melakukan operasional kerja terdapat kendala-kendala yang dialami oleh pramusaji saat melayani tamu *dinner* meliputi: (a) Lambatnya penyajian makanan yang disebabkan proses memasak membutuhkan waktu yang lama dan terjadi saat tamu ramai. Cara mengatasinya adalah dengan menginformasikan terlebih dahulu kepada tamu jika ingin memesan hidangan dari *A'La Carte* akan memerlukan waktu yang cukup lama kurang lebih 30 menit, (b) Menu *A'La Carte* di Tree Bar Restaurant cukup bervariasi sehingga beberapa menu sering *sold out* ketika tamu hendak memesan makanan tersebut. Cara mengatasinya adalah dengan cara menginformasikan menu yang *sold out*, pada saat *presenting* menu ke tamu dan dalam melakukan pelayanan *A'La Carte Dinner* untuk tamu yaitu melakukan

*upselling* atau menawarkan menu lainnya Ketika menu yang dipilih oleh tamu saat itu *sold out*, dan (c) tamu sering lupa mengisi *sign* di *bill* sehingga *room service* harus membawa *bill* ke kamar tamu untuk diminta *sign* sebagai tanda bukti pembayaran. Cara mengatasinya dengan mengecek kembali *bill* yang sudah diisi oleh tamu supaya pramusaji langsung mengetahui jika ada data yang kurang lengkap seperti nama tamu atau tanda tangan tamu.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas maka penulis akan memberikan saran, sebagai berikut:

1. Pada saat hotel sudah dalam keadaan rame dan terjadi lambatnya penyajian hidangan disarankan untuk mencarikan *apprentice* atau *daily worker* sehingga dapat membantu kelancaran dalam operasional dan sebaiknya pramusaji selalu memantau atau mengecek orderan di *kitchen* untuk mempercepat penyajian hidangan ke meja tamu
2. Pramusaji hendaknya menginformasikan terlebih dahulu menu yang *sold out* dan melakukan *upselling* menu menu yang ada.
3. Pramusaji hendaknya lebih teliti dalam mengecek nama tamu, tanda tangan tamu, dan nomor kamar tamu dalam proses *billing*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, Wisnu. (2005). *House Keeping Department, Floer and Publick Area*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. (2005). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata & Perhotelan*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Esterberg, Kristin G., 2015. *Qualitative Methods in Social Research*, Mc. Graw Hill, New York.
- Lawson, F. R. (1995). *Hotels and Resorts: Planning, Design and Refurbishment*. ButterworthHeinemann Ltd.
- Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Muliartha, I Ketut Gede., Sriwahyuni, Endang., Yuliawati. (2011). *Pemberian Kombinasi Vitamin C dan E Peroral Memperbaiki Kerusakan Hepar Akibat Paparan Rokok Kretek Sub Kronik*. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. Vol. 26.
- Mertayasa, I Gede Agus. (2016). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Moengin, Parwadi, Eka Rahma Saputri, and Sucipto Adisuwiryo. (2020). *“Perbaikan Tata Letak Lantai Produksi Dan Penggunaan Alat Material Handling Untuk Meminimasi Waktu Produksi Menggunakan Pendekatan Simulasi (Studi Kasus: PT. Sharp Electronics Indonesia)”* *Jurnal Teknik Industri*.
- Maya Ubud Resort&Spa. (2023). Diakses pada 12 Juni 2023 dari <https://www.mayaresort.com/ubud>.
- Oka, I Made Darma, dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Sulastiyono, Agus. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sukrisno, Agoes dan Estralita Trisnawati (2013). *Akuntansi Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat.

Sujatno, A. Bambang. (2006). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV Andi.

Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Suarthana. (2006). *Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan*. Kuta Utara. Mapindo.

Sudaryanto. (1993) *Metode dan Aneka Teknik Analisis Bahasa (Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Linguistik)*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sugiarto, Endar dan Sulartiningrum, Sri. (2001). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.

Umam, Khaerul. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: CV Pustaka Setia.

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

WA, Marsum. (2000). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.

Wursanto, I. (2006). *Kompetisi Sekertaris Profesional*. Yogyakarta: Andi.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



