

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *DIMSUM BRUNCH*
OLEH PRAMUSAJI DI BAI YUN RESTAURANT
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KOMANG ANGGUN PITALOKA KUSUMA NITI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN *DIMSUM BRUNCH*
OLEH PRAMUSAJI DI BAI YUN RESTAURANT
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



Oleh
Komang Anggun Pitaloka Kusuma Niti
NIM 2015823041

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN DIMSUM BRUNCH OLEH
PRAMUSAJI DI BAI YUN RESTAURANT THE APURVA
KEMPINSKI BALI**

Oleh :
Komang Anggun Pitaloka Kusuma Niti
NIM 2015823041

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,




Made Suardani, S Pd. M. Par
NIP 19730312200212002

Pembimbing II,



Kanah, S Pd., M.Hum
NIP 197004121998022001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,
JURUSAN PARAWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN 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 yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Anggun Pitaloka Kusuma Niti

NIM : 201582341

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PEIAYANAN *DIMSUM BRUNCH* OLEH PRAMUSAJI DI BAI
YUN RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI 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 2023
Yang membuat pernyataan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Komang Anggun Pitaloka Kusuma Niti

NIM : 2015823023

DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *PELAYANAN DIMSUM BRUNCH OLEH PRAMUSAJI DI BAI YUN RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Dimsum Brunch Oleh Pramusaji Di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Nyoman Abdi, SE, M.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Made Suardani, S Pd. M. Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Kanah, S Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Vincent Guironnet selaku *General Manager* di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
8. Bapak Horrison Tompodung selaku *Director of Training and Quality Management* di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
9. Ibu Paulina Febria Kartika Sari selaku manager *Bai Yun Restaurant* di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh karyawan The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Made Kusuma Atmaja dan Ibu Ni Made Rumiti, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Ni Luh Ayu Novia Kusuma Niti, Adelia Dwi Kusuma Niti dan Ketut Raka Bagus Kusuma Putra selaku saudara dan saudari penulis yang telah membantu finansial untuk membayar UKT dan memberikan support, serta motivasi kepada penulis sehingga selama tugas akhir ini berjalan lancar.
13. Semua teman-teman yang telah mendukung dan memberikan bantuan yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas 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 luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAH.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan	5
D. Metodologi Penelitian	6
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. HOTEL.....	8
B. Pengertian <i>Food and Beverage Department</i>	8
C. Pengertian dan Jenis-jenis Restoran.....	9
1. Pengertian Restoran.....	9
2. Jenis-jenis restoran	10
D. Pramusaji (<i>Waiter dan Waiters</i>).....	11
E. Menu	12
1. Pengertian Menu.....	12
2. Jenis-jenis menu	13
F. Pengertian <i>Brunch</i>	14
G. Pengertian dan Jenis-jenis Pelayanan.....	14
1. Pengertian pelayanan.....	14
2. Jenis-jenis pelayanan	15

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Nama dan Lokasi Perusahaan	18
B. Sejarah Berdirinya The Apurva Kempinski Bali	18
C. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	20
1. Bidang Usaha.....	20
2. Fasilitas.....	21
D. Struktur Organisasi dan Job Description Bai Yun Restoran.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
A. Pelayanan Dimsum Brunch Oleh Pramusaji Di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali.....	33
1. Tahap Persiapan.....	33
b. Persiapan Area Kerja.....	35
2. Tahap Pelayanan.....	42
3. Tahap Penutup	54
B. Hambatan yang dihadapi oleh waiter atau waiterss dalam pelayanan dimsum brunch pada Bai Yun restoran di The Apurva Kempinski dan cara mengatasinya.	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Simpulan	56
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo hotel...	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	28
Gambar 4.1 Guest comment.....	32
Gambar 4.2 Grooming Pramusaji Bai Yun Restaurant.....	35
Gambar 4.3 Tombol Lampu , Ac, Eksos.....	36
Gambar 4.4 Mempersiapkan tab	37
Gambar 4.5 Mempersiapkan table checker.....	38
Gambar 4.6 Persiapan sauce chili & tomato	38
Gambar 4.7 Persiapan Pure napkin	39
Gambar 4.8 Persiapan tray	39
Gambar 4.9 Melipat napkin.....	40
Gambar 4.10 Mempersiapkan sauce condiment	41
Gambar 4.11 Menyiapkan sauce trolley	41
Gambar 4.12 Menu Dimsum Brunch.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar Hotel The Apurva Kempinski Bali	21
Tabel 3.2 Fasilitas Makanan dan Minuman	24
Tabel 3.3 Tipe Meeting Room The Apurva Kempinski Bali.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Travelers choice Bai Yun Restaurant	60
Lampiran 2 : Daily job assignment	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu pulau yang diminati wisatawan dari domestik hingga mancanegara. Bali memiliki kekayaan dan keindahan alam seperti: pantai, gunung, desa wisata, arsitektur bangunan yang khas tradisional, seni budaya, dan wisata kuliner. Bali juga didukung oleh aspek lainnya yang menunjang kegiatan pariwisata seperti keamanan dan kenyamanan serta karakter masyarakat Bali yang ramah sehingga wisatawan merasa senang di Bali. Untuk mendukung kegiatan pariwisata di Bali, tentu membutuhkan sarana akomodasi yang tersedia antara lain seperti hotel.

Hotel merupakan salah satu sarana akomodasi yang sangat dibutuhkan oleh para wisatawan, menyediakan fasilitas-fasilitas seperti kamar, makanan dan minuman. Bahkan seiring berjalannya jaman banyak hotel yang menyediakan berbagai fasilitas tambahan lainnya seperti: *sport centre*, atau *gym, kids club, pool* dan fasilitas menunjang lainnya. Salah satu hotel yang menyediakan fasilitas sebagai penunjang adalah hotel The Apurva Kempinski Bali.

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel berbintang 5 yang terletak di daerah Sawangan, Nusa Dua, Bali dengan menggabungkan antara nuansa Eropa dan keberagaman budaya Indonesia. The Apurva Kempinski Bali menawarkan banyak keindahan dari arsitektur bangunan yang terinspirasi dari Kerjaan Majapahit dan Pura besakih, interior dan fasilitas

yang mewah serta pelayanan yang ramah ala eropa. The Apurva Kempinski Bali memiliki total 475 kamar serta memiliki beberapa fasilitas seperti *lobby, restaurant, pool, gym, spa*, dan *kids club*. Hotel ini menawarkan berbagai jenis kamar yaitu *Grand deluxe room, Cliff Private Pool Junior Suites, Cliff Private Pool Ocean Junior Suites, The Apurva Prestige Suites* dengan *view* yang indah, yaitu *Garden View, Ocean View* dan *Ocean Front View*.

Dalam menjalankan operasional bekerja, hotel ini memiliki beberapa departemen dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, yaitu *Housekeeping, Front Office, Engineering, Finance, Human Resources, Food and Beverage, Sales* dan *Marketing, Security* dan beberapa *department* lainnya. Salah satu departemen yang memegang peran penting dalam operasional hotel adalah *Food and Beverage Department*, baik indoor maupun outdoor. *Food and Beverage Department* merupakan *department* yang dibutuhkan dalam hotel yang memiliki peran dan tugas yang sangat mempengaruhi bagi kenyamanan wisatawan.

The Apurva Kempinski memiliki sembilan outlet *Food and Beverage* seperti: Bai Yun Restaurant, Izakaya by Oku Restaurant, Selasar Deli, Koral restaurant, Pala Restaurant, Reef Beach Club Restaurant, Ku bu Pool Bar, L'atelier by Cyril Kongo Bar dan Rooftop Bar, yang diantaranya menyediakan *breakfast, brunch, lunch* dan *dinner*. *Breakfast* adalah makanan yang disantap di pagi hari. *Brunch* merupakan kegiatan makan yang dilakukan antara waktu makan pagi dan juga makan siang. *Lunch* adalah

makanan yang di santap di siang hari dan *dinner* adalah kegiatan makanan yang dilakukan di malam hari.

Bai Yun Restaurant merupakan salah satu *restaurant* yang terkenal di Apurva Kempinski Bali dan menjadi peringkat nomer satu di Trip Advisor pada tahun 2022 (lampiran 1). Bai Yun Restaurant mempunyai 2 konsep makanan yaitu *all you can eat* dimsum dan individual hotpot. Pada hari senin-jumat, Bai Yun Restaurant buka pada pukul 12:00 – 16:00 WITA dengan menu *dimsum lunch* dan pada pukul 16:00 – 22:30 WITA dengan *set menu* hotpot untuk *dinner*. *Dimsum brunch all you can eat* dibuka pada hari sabtu dan minggu buka pukul 12:00 – 15:30 WITA, sedangkan jam buka untuk *dinner* tidak mengalami perubahan.

Pada saat pelaksanaan, pengunjung yang biasanya datang saat *brunch* lebih banyak dari pada saat lunch di hari biasa. Karena para pengunjung dapat menikmati 38 jenis menu dimsum antara lain: prawn har gaw, pork shumai, gorupa dumpling, wagyu spring roll dan mantou. Akan tetapi, pada saat dimsum lunch pengunjung hanya bisa menikmati 34 jenis menu dimsum. Saat dimsum lunch dan dimsum brunch mempunyai vegan gluten free, apabila pengunjung menginginkan menu vegan gluten free saat dimsum lunch dan dimsum brunch pengunjung harus membuat resevasi terlebih dahulu sehari sebelum hari H kedatangan pengunjung tersebut. Dari 38 jenis dimsum saat disajikan saat lunch dikurangi 4 yaitu crispy pork belly, roast duck, soft shell crab with salted egg, dan black papper wagyu beef. Istilah penyajian yang di gunakan di Bai Yun Restaurant adalah *Counter service* merupakan

suatu pelayanan dimana tamu yang datang langsung duduk di *counter*, apabila makanan dan minuman yang dipesan sudah siap maka akan langsung disajikan di atas *counter*. *Counter* yang dimaksud disini adalah meja panjang pembatas *restaurant* dan ruang dapur. *Restaurant* ini memiliki kapasitas tempat duduk sebanyak 168 *seat* dan pemandangan ocean view bagi pengunjung yang ingin menikmati *view out door*. Tempat duduk yang terdapat di Bai Yun Restaurant ada empat section anatar lain: Section a, section b, section c, dan section d. Dari Masing-masing section tersebut ada dua pramusaji yang melayani para tamu.

Pelayanan ini dilakukan dengan cara menjelaskan kepada tamu mengenai menu yang diberikan dan bertanya apakah mempunyai allergic dan apakah sudah pernah berkunjung ke Bai Yun Restaurant atau tidak. Saat tamu sudah datang para pramusaji memberikan *cold oshibory* untuk mensanitize tangan, setelah itu para pramusaji memberikan menu dan menjelaskan apa saja yang akan didapat.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “Pelayanan Dimsum Brunch Oleh Pramusaji di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan *Dimsum Brunch* oleh pramusaji Di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi dalam menjalankan Pelayanan *Dimsum Brunch* oleh pramusaji di Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Untuk menjelaskan Pelayanan *Dimsum Brunch* Oleh Pramusaji Di *Bai Yun Restaurant* Di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan *Dimsum Brunch* oleh pramusaji di *Bai Yun Restaurant* Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa adalah salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai sumber landasan dan menambah referensi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar bagi para dosen sesuai bidang yang bertujuan untuk mempersiapkan diri dalam dunia industri.
- c. Bagi perusahaan diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan perusahaan kepada para tamu di masa yang akan datang.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam Pelayanan *Dimsum Brunch* Oleh Pramusaji Di *Bai Yun Restaurant The Apurva Kempinski Bali*. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan respondenya seperti para *staff* dan tamu. Menanyakan perihal bagaimana cara melakukan pelayanan sesuai dengan standar operasional dan menanyakan menu maupun hal hal yang berkaitan dengan operasional.

c. Studi Kepustakaan

Merupakan suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat di *The Apurva Kempinski Bali*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti table,gambar , dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang Pelayanan Dimsum Brunch Oleh Pramusaji Di Bai Yun Restoran The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Dimsum Brunch Oleh Pramusaji Di Bai Yun Restoran The Apurva Kempinski Bali yaitu

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan ini terdiri atas dua jenis yaitu tahap persiapan diri. Tahap persiapan diri yang dilakukan oleh seorang pramusaji yaitu melakukan absensi dengan melakukan sidik jari (*finger print*) terlebih dahulu, setelah itu mengambil seragam dibagian unfrom room, menggunakan seragam kerja di loker dan melakukan persiapan lainnya seperti menata rambut dengan menggunakan arnet, setelah itu memperbaiki riasan wajah (*makeup*) dan menggunakan minyak wangi secukupnya. Menggunakan name tag (memasanginya pada sebelah kiri baju) serta menyiapkan captain order, bolpoint, dan menggunakan sepatu kerja. Terakhir memastikan penampilan sudah rapi dan bersih seblum menuju ke tempat kerja (outlet)

b. Persiapan Kerja

Tahap persiapan kerja biasanya dilakukan oleh shift jam 11.00 WITA. Adapun yang dilakukan oleh seorang pramusaji yaitu datang ke outlet 15 menit

sebelum jam masuk untuk mengambil kunci restoran di security office. Setelah itu membuka pintu depan. Dilanjutkan dengan menghidupkan musik, Ac, dan lampu restoran dan memasang menu di samping depan pintu restoran. Menghidupkan *infrasy POS (Point Of Sales)* dan me-charger mesin *EDC (Electronic Data Capture)*. Men-set up bale raos setelah itu pada jam 13.00 akan membawa dan mengambil linen di laundry lalu menghitungnya ke dalam buku linen restoran : melipat napkin dan terakhir menggosok (*polishing*) *cuteleries* dan piring yang digunakan pada saat operasional lunch.

c. Tahap penutupan

Penutupan lunch menu di Bai Yun restoran yaitu pada jam 16.00 WITA. Karena Bai Yun restoran buka sampai 22.00 WITA, maka jika tamu yang berkunjung lebih dari jam 16.00 pm, tamu akan diberikan menu makan malam (*dinner*). Tahapan penutup jam makan siang (*lunch*) oleh pramusaji yaitu: mengganti *menu lunch* menjadi *menu dinner*, menata meja sesuai dengan reservasi *dinner*, mengganti *deep dish* menggunakan *bowl*, memasang *hot pot*, *vegetable bowl* dan menambahkan *strainer* dan *ladle*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan Pelayanan Dimsum Brunch di Bai Yun Restoran adalah:

- a. Kurangnya peralatan pada operasional
- b. Banyaknya guest yang datang secara bersamaan

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan yang penulis lakukan selama di The Apurva Kempinski Bali, khususnya dalam pelayanan *dimsum brunch* oleh pramusaji di bai yun restaurant, maka penulis dapat memberikan saran untuk kedua permasalahan tersebut yaitu:

1. Diharapkan untuk melakukan inventory dan membuatkan kertas inventory untuk peralatan kayu yang mudah patah, sehingga dapat mengetahui selama seminggu atau sebulan berapa peralatan kayu yang patah dan dapat memesan kembali atau memperbaiki kembali peralatan tersebut. Melakukan briefing kepada steward maupun karyawan lainnya untuk selalu berhati-hati dalam mencuci dan menjaga peralatan agar mengurangi terjadinya kerusakan peralatan operasional.
2. Pada hambatan yang didapati saat dimsum brunch sedang ramai tamu datang bersamaan dan tidak memiliki reservasi saran yang dapat diberikan dari masalah tersebut adalah menyarankan kepada staff untuk memberitahu kepada tamu untuk membuat reservasi terlebih dahulu di jam yang tidak ada reservasi lalu memberikan informasi kepada untuk datang tepat waktu kepada tamu yang sudah membuat reservasi.

DATAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. 2016. Profesional Waiter. Yogyakarta: Andi
- Hermawan, Hary. 2018. Pengantar Manajemen Hospitality. Yogyakarta: PT. Nasya Expanding Management
- Moha, Sartika, and Sjendry Loindong. "Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado." Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 4.1 (2016).
- Moenir. 2016. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Malang: Bumi Aksara
- Oka, Darma dan Wayan Winia. 2017. Pelayanan Prima Di Restoran Internasional. Surabaya: Paramita
- Oka, Darma dan Ida Ayu Ketut Sumawidari. 2016. Banquet. Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Susana, Dita. 2017. Food And Beverage Pelayanan Makanan Dan Minuman Yogyakarta: Relasi Inti Media
- Waryono. 2018. Pedalaman Materi Food & Beverage Service. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan

