

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SET MENU COURSES LUXURY ESCAPE  
DI RESTAURANT IZAKAYA BY OKU  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ayu Diah Aryaningsih Dharma Suari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN SET MENU COURSES LUXURY ESCAPE  
DI RESTAURANT IZAKAYA BY OKU  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**Ayu Diah Aryaningsih Dharma Suari**  
**NIM 2015823022**

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

**PELAYANAN SET MENU COURSES LUXURY ESCAPE  
DI RESTAURANT IZAKAYA BY OKU  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh  
**Ayu Diah Aryaningsih Dharma Suari**  
NIM 2015823022

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

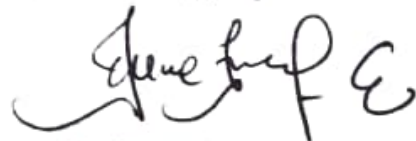
Disetujui oleh

Pembimbing I,




**Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par**  
NIP 196405251990032001

Pembimbing II,



**Muhamad Nova, M.Pd**  
NIP199311282022031008

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN 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 di bawah ini:

Nama : Ayu Diah Aryaningsih Dharma Suari  
NIM : 2015823022  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN SET MENU COURSES LUXURY ESCAPE  
DI RESTAURANT IZAKAYA BY OKU  
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, 22 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ayu Diah Aryaningsih Dharma Suari  
NIM : 2015823022  
PS : 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 SET MENU COURSES LUXURY ESCAPE DI RESTAURANT IZAKAYA BY OKU THE APURVA KEMPINSKI BALI ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *set menu courses* Luxury Escape di *Restaurant Izakaya By OKU 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. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. 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 Sekretaris 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. Ibu Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni, M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak Muhamad Nova, M.Pd 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 telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan.
8. Bapak Harrison Yabes Tompodung selaku Director of People Training & Quality di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
9. Ibu Deni Sufitri selaku Manajer Operasional Restaurant dan ibu Ni Wayan Julianti selaku Asisstant Manager di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Ibu Luh Novi Aryati dan Ketut Gayatri Hartini selaku Supervisor Restaurant di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan pengetahuan dan pelatihan selama Praktek Kerja Lapangan.

11. Seluruh staff the Apurva Kempinski, Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan keterangan serta data-data yang diperlukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Bapak I Wayan Ardana dan Ni Wayan Deni (alm), selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi, semangat dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, 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

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</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>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	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 Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
1. Definisi Hotel .....	8
2. Klasifikasi Hotel .....	9
B. Food & Beverage Department .....	12
1. Definisi Food & Beverage Department .....	12
2. Bagian-bagian Food & Beverage Department .....	13
C. Restoran .....	13
1. Pengertian Restoran .....	13
2. Jenis-jenis Restoran .....	14
D. Menu .....	17
1. Pengertian Menu .....	17
2. Jenis-jenis Menu .....	18
E. Pelayanan .....	19



1. Pengertian Pelayanan .....	19
2. Jenis-jenis Pelayanan .....	20
3. Prosedure Umum Pelayanan Restaurant .....	21
F. Pengertian Pramusaji .....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>27</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	27
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali .....	27
2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	28
B. Bidang Usaha dan Fasilitas pada Hotel The Apurva Kempinski Bali .....	30
1. Bidang Usaha .....	30
2. Hotel Fasilitas .....	31
C. Struktur Organisasi .....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Pelayanan <i>Set Menu Courses Luxury Escape</i> di Restaurant Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali.....	46
1. Tahap Persiapan .....	47
2. Tahap Pelaksanaan .....	63
3. Tahap Penutup .....	78
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Memberikan Pelayanan <i>Set Menu Courses Luxury Escape Di Restaurant Izakaya By Oku The Apurva Kempinski Bali</i> .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>
A. Simpulan .....	85
B. Saran .....	86

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel Sumber : The Apurva Kempinski Bali Hotel.....	27
Gambar 3. 2 Izakaya by OKU Restaurant.....	33
Gambar 3. 3 Koral Restaurant.....	34
Gambar 3. 4 Pala Restaurant Indoor .....	34
Gambar 3. 5 Pala Rooftop Bar .....	35
Gambar 3. 6 Kubu Pool Bar .....	35
Gambar 3. 7 Reef Beach Club Restaurant .....	36
Gambar 3. 8 Selasar Deli .....	37
Gambar 3. 9 Bai Yun Restaurant .....	37
Gambar 3. 10 L'atelier.....	38
Gambar 3. 11 Struktur Organisasi Izakaya by OKU.....	40
Gambar 4. 1 IT Room .....	51
Gambar 4. 2 Tombol AC dan Eksos .....	51
Gambar 4. 3 Tombol Lampu Restoran.....	52
Gambar 4. 4 Meja Infrasy POS .....	53
Gambar 4. 5 Meja Hostess .....	54
Gambar 4. 6 Set up Meja.....	56
Gambar 4. 7 Tabel Runner .....	59
Gambar 4. 8 Status Reservasi Tamu Luxury Escape .....	64
Gambar 4. 9 Voucher Luxury Escape .....	65
Gambar 4. 10 Amuse Bouche .....	70
Gambar 4. 11 Makanan Pembuka Oku Karage.....	71
Gambar 4. 12 Makanan Utama Tempura Don.....	72
Gambar 4. 13 Makanan Penutup Sakura.....	74
Gambar 4. 14 Pilihan Alasan Batal (Void Reason) Halaman 1 .....	83
Gambar 4. 15 Pilihan Alasan Batal (Void Reason) Halaman 2 .....	83

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, yang dikunjungi dalam waktu sementara. Pariwisata juga dapat diartikan sebagai gabungan kegiatan, pelayanan, dan industri yang memberikan pengalaman perjalanan, seperti transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, pertokoan, fasilitas kegiatan hiburan, dan pelayanan lainnya yang tersedia bagi individu atau kelompok yang melakukan.

Terdapat beberapa klasifikasi usaha yang terkait dalam industri pariwisata yaitu akomodasi, usaha perjalanan, pelayanan makanan, kebudayaan, usaha kendaraan/transportasi, dan lain-lain. Hal tersebut dapat kita jumpai pada bidang usaha perhotelan dan juga agen perjalanan yang bekerja sama untuk menawarkan berbagai macam pelayanan, salah satunya adalah paket wisata. Paket wisata merupakan rencana kegiatan yang disusun secara tetap dengan harga tertentu yang mencakup transportasi, hotel, akomodasi, serta fasilitas perjalanan wisata yang tertera dalam perjanjian paket wisata. Salah satu paket wisata yang pernah saya jumpai yaitu paket wisata Luxury Escape.

Luxury Escape adalah agen perjalanan online untuk reservasi penginapan dan tiket pesawat yang dimana berkantor pusat di Melbourne, Australia dan didirikan tahun 2009, dengan menawarkan harga yang *eksklusif*. Luxury

Escape merupakan paket perjalanan yang memberikan fasilitas akomodasi dan *food & beverage service*. Untuk pelayanan *food & beverage service*, tamu akan membawa *voucher* yang akan ditukarkan di restoran.

Salah satu hotel yang melayani Luxury Escape adalah The Apurva Kempinski Bali. The Apurva Kempinski Bali memiliki 6 restoran dan 3 bar, yaitu Bai-yun Restaurant, Selasar Deli, Izakaya by OKU Japanese Restaurant, Reef Beach Club, Pala Restaurant, Koral Restaurant, L'atelier, Rooftop Bar, Kubu Pool Bar. Dari keenam restoran tersebut, hanya empat restoran yang bisa ditukarkan voucher Luxury Escape, yaitu Bai-yun Restaurant, Reef Beach Club, Izakaya by OKU Japanese Restaurant, dan Pala Rooftop Bar.

Restaurant Izakaya by OKU merupakan salah satu restoran di The Apurva Kempinski Bali yang dapat ditukarkan dengan *voucher* Luxury Escape. Restoran ini memiliki keunikan, yaitu memiliki ciri khas dapur terbuka yang dapat secara langsung melihat suasana kegiatan memasak yang dilakukan oleh *kitchen* khususnya di bagian *sushi counter*, selain itu restoran ini memiliki konsep *family style*, dimana makanan yang dipesan bisa berbagi dengan teman maupun keluarga.

*Voucher* Luxury Escape akan dibawa oleh tamu dan ditukarkan di restoran yang diinginkannya. Menu yang ditawarkan untuk Luxury Escape dibuat terpisah dengan menu biasa, hal tersebut dilakukan bertujuan agar lebih mudah membedakannya. Menu Luxury Escape memberikan pelayanan *set menu courses* dari makanan pembuka (*appetizer*), makanan utama (*main course*), makanan penutup (*dessert*).

Namun dari observasi awal di lapangan ditemukan bahwa terdapat beberapa masalah terkait dengan paket Luxury Escape yang ditawarkan, salah satunya yaitu ada beberapa tamu yang kurang paham penukaran *voucher* atau *reading voucher*, kemudian adanya miskonsepsi terkait dengan jenis makanan yang dapat ditukarkan atau *di-redeem* dengan Luxury Escape, disamping itu terdapat juga paket-paket lain dari *travel agent* lain seperti dari *traveloka.com* yang juga menawarkan paket liburan yang sama seperti Luxury Escape, sehingga hal ini dapat menurunkan kualitas dari pelayanan Izakaya by OKU.

Untuk mengatasi beberapa masalah yang ditemukan di lapangan, sebagai seorang pramusaji harus mengetahui tahapan pelayanan agar memberikan pelayanan yang maksimal dan profesional. Oleh Karena itu saya tertarik untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pramusaji di Izakaya by OKU Japanese *Restaurant* dalam pelayanan *set menu courses* Luxury Escape. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka hal ini yang mendasari penulis untuk membuat judul tugas akhir “Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape di Restaurant Izakaya By OKU The Apurva Kempinski Bali”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tahapan pelayanan set menu courses luxury escape oleh pramusaji di restoran Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali.
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *set menu courses* Luxury Escape di restoran Izakaya by OKU The purva Kempinski Bali.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1. Tujuan penulisan**

Tujuan penulisan adalah agar dapat menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana tahapan pelayanan *set menu courses* Luxury Escape oleh pramusaji di restoran Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *set menu courses* Luxury Escape di Restaurant Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan dari penulisan ini sebagai berikut:

### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus dilaksanakan untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 3) Mampu mengetahui secara detail mengenai pelayanan *set menu courses* Luxury Escape di restoran Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai tolak ukur dalam mengetahui kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide yang dimiliki melalui penulisan tugas akhir.
- 2) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang diharapkan dapat digunakan sebagai bahan menambah ilmu pengetahuan pembaca mengenai pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.
- 3) Sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penulisan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *set menu courses* Luxury Escape.

### c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu kinerja pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh karyawan pramusaji, khususnya dalam pelayanan *set menu courses* Luxury Escape.

- 2) Dapat memberikan pelatihan secara detail kepada *staff* dan *training* yang belum mengetahui mengenai pelayanan *set menu courses* Luxury Escape.
- 3) Dapat melakukan evaluasi berdasarkan hambatan saat melakukan pelayanan *set menu courses* Luxury Escape.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

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

Berikut merupakan metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

###### **a. Metode Observasi**

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan yang melibatkan diri sendiri secara langsung untuk mengumpulkan data dengan teknik mencatat data yang diperlukan selama melakukan praktek kerja lapangan.

###### **b. Metode Wawancara**

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara menanyakan secara langsung kepada *supervisor* dan *staff* pada Izakaya by OKU dengan menggunakan teknik catat dan teknik rekam, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *set menu courses* Luxury Escape di Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali.

###### **c. Studi Kepustakaan**

Yaitu pengumpulan data dengan cara mencari literatur maupun membaca buku dan mencari sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan *food and beverage service* serta yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini, dengan teknik catat untuk mengumpulkan data.



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

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik pemaparan, yaitu memaparkan mengenai prosedur pelayanan *set menu courses* Luxury Escape oleh pramusaji di restoran Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali, dengan interpretasi data yang diperoleh melalui observasi maupun wawancara.

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

Penulis menggunakan metode penyajian hasil analisis data informal dan metode formal dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Metode penyajian informal adalah dengan menggunakan kata-kata berupa penjelasan yang berkaitan dengan pelayanan *set menu courses* Luxury Escape, sedangkan metode penyajian formal adalah menyajikan hasil analisis dengan menggunakan tanda baca, gambar maupun simbol

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan *set menu courses* Luxury Escape pada restoran Izakaya by OKU di The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Pelayanan *Set Menu Courses* Luxury Escape di Restaurant Izakaya By OKU The Apurva Kempinski Bali dilakukan melalui tiga tahap yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap penutup. Tahap Persiapan terdiri dari dua bagian, yaitu persiapan pribadi dan persiapan operasional. Persiapan pribadi meliputi kehadiran tepat waktu saat fingerprint, menjaga penampilan dengan rapi dan lengkap. Persiapan operasional meliputi *opening restaurant front area, opening bar area, dan opening restaurant back area*. Selanjutnya, tahap pelaksanaan meliputi: menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja dan mempersilahkan untuk duduk, menjelaskan daftar menu dan *wine list* kepada tamu, memberikan *oshibori*, menawarkan minuman pembuka dan air, menyajikan minuman pembuka dan air, mengambil pesanan untuk makanan, menambah peralatan makan, menyajikan *amuse bouche*, menyajikan makanan pembuka, menyajikan makanan utama, kepuasan tamu, membersihkan dan mengelap meja dari sisa makanan, menawarkan kopi atau teh, menyajikan makanan penutup dan menyajikan kopi atau teh, menyajikan *bill*, mengucapkan terimakasih kepada tamu, mensanitasi dan mengatur ulang meja.

Bagian terakhir merupakan Tahap Penutup yang meliputi: mencuci peralatan dan mem- polish, dan meletakkan pada tempatnya, menghitung linen kotor dibawa ke laundry, men-set up meja kembali.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan set menu courses Luxury Escape oleh pramusaji di restoran Izakaya by OKU dan cara mengatasinya, diantaranya yaitu; (a) Tamu merasa terdiskriminasi. Cara mengatasi Tamu yang merasa terdiskriminasi dapat diatasi dengan cara memperhatikan susunan kalimat atau penyampaian informasi agar tamu tidak merasa dibedakan atau dianggap kurang dari tamu lainnya. (b) Tamu memiliki miskonsepsi terhadap layanan makanan dan minuman untuk anak dibawah 6 tahun. Hal tersebut dapat diatasi dengan cara menyediakan menu khusus anak-anak yang dapat diberikan gratis . Dengan demikian, tamu yang membawa anak di bawah 6 tahun dapat memilih satu hidangan utama untuk anak mereka tanpa dikenakan biaya tambahan. (c) Kesalahan dalam pemilihan paket saat memesan makanan oleh pramusaji. Hal tersebut dapat diatasi dengan cara mengadakan pelatihan rutin, berbagai paket yang ditawarkan oleh restoran Izakaya by OKU. Pelatihan tersebut meliputi identifikasi status reservasi tamu hingga prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

#### B. Saran

Setelah melakukan pengamatan selama praktek kerja lapangan di restoran Izakaya by OKU, terutama dalam pelayanan *set menu courses* Luxury Escape, penulis ingin memberikan beberapa saran berikut ini:

1. Mengadakan pelatihan terkait paket-paket *food and beverage* yang ditawarkan di restoran Izakaya by OKU. Pelatihan ini mencakup cara pengenalan atau mengidentifikasi pesanan melalui membaca status reservasi serta melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan *SOP (Standard Operating Procedure)* yang berlaku.
2. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan khususnya saat melayani *set menu courses* Luxury Escape. Hal ini bertujuan agar setiap anggota *staff* atau pramusaji dapat mengatasi atau mengambil keputusan yang tepat dalam menghadapi masalah serupa di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. (2017). *Tata Hidang Makanan dan Minuman*. Yogyakarta: Explore.
- Budiningsih, A. (2017). *Tata Hidang SMK kelas XI*. Bogor: Yudhistira.
- Chair, I. D., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Fadhli, A. (2018). *Manajemen Hotel Syaeh*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haji, M. N., & Wijayanti, A. (2020). *Operasional Restoran dan Bar*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Mayasari, C. U., & Putri, E. D. (2020). *Operasional Tata Boga*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mertayasa, I. A. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mufidah, L., & Rachmawati, E. (2020). *Buku Ajar Seputar Food and Beverages Service*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Oka, I. D., & Winia, I. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Rachman Arief, A. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soekresno. (2001). *Manajemen Food & Beverage Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2010). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Yulianto, A., Wijayanti, A., Fathurrahman N.H., M., & Hadi, W. (2021). *Pengendalian Biaya untuk Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Expert.