

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN HEALTHY FOOD DINNER
DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH WAITER/SS
PADA HERB LIBRARY RESTAURANT
DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN**



Ni Putu Eka Nanda Kusumayanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN HEALTHY FOOD DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH WAITER/SS PADA HERB LIBRARY RESTAURANT DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN



Oleh
Ni Putu Eka Nanda Kusumayanti
NIM 1915823086

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

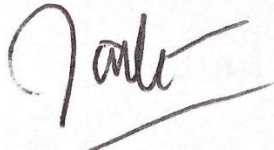
**PELAYANAN HEALTHY FOOD DINNER
DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH WAITER/SS
PADA HERB LIBRARY RESTAURANT
DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN**

Oleh
Ni Putu Eka Nanda Kusumayanti
NIM 1915823086

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra.I.A.Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP 196405011990112001

Pembimbing II,



Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE.,M.Agb
NIP 1972050720050120001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kerua,

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

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 dibawah ini :

Nama : Ni Putu Eka Nanda Kusumayanti

NIM : 1915823086

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

**PELAYANAN HEALTHY FOOD DINNER
DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH WAITER/SS
PADA HERB LIBRARY RESTAURANT
DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN**

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, Juli 2022



Ni Putu Eka Nanda Kusumayanti

NIM : 1915823086

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 HEALTHY FOOD DINNER DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH WAITER/SS PADA HERB LIBRARY RESTAURANT DI ADIWANA RESORT JEMBAWAN ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan healthy food dinner dengan a'la carte menu oleh waiter/ss di adiwana resort jembawan.

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 yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE.,M.Agb, selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan, motivasi dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Adi Kusuma, selaku *Owner* Adiwana Resort Jembawan
8. Bapak I Made Adiguna Kusuma, selaku *Chief Executive Officer* Adiwana Resort Jembawan
9. Bapak Ari Gunawan selaku, *Food and beverage Manager* di Adiwana Resort Jembawan
10. Ibu Ni Luh Made Utari Praharsini, selaku *Human Resources Manager* di Adiwana Resort Jembawan

11. Seluruh Staf Pimpinan dan Karyawan di Adiwana Resort Jembawan yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan bimbingan penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan bimbingan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

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, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Pengertian Resort	10
B. Pengertian dan Jenis-jenis Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Jenis-jenis Restoran	13
C. Pengertian Pelayanan	15
1. Standar Pelayanan di Restoran oleh Waiter/ss.....	16
D. Menu	20
1. Pengertian Menu	20
2. Jenis-jenis Menu	21
E. Pengertian Makan Malam (<i>Dinner</i>)	22
F. Pengertian Healthy Food.....	22
G. Pengertian <i>Waiter/waitress</i> (Pramusaji)	23

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
A. Lokasi dan Sejarah Adiwana Resort Jembawan	25
1. Lokasi Adiwana Resort Jembawan	25
2. Sejarah Perusahaan / Hotel	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Adiwana Resort Jembawan	27
1. Bidang Usaha Adiwana Resort Jembawan	27
2. Fasilitas Adiwana Resort Jembawan	27
C. Struktur Organisasi Adiwana Resort Jembawan.....	35
BAB IV PEMBAHASAN	39
A. Pelayanan Healthy Food Dinner dengan A’la Carte Menu oleh Waiter/ss pada Herb Library Restaurant	40
1. Tahap Persiapan diri	40
2. Tahap Persiapan Operasional.....	44
3. Tahap Pelaksanaan.....	46
4. Tahap penutupan.....	57
B. Kendala yang di hadapi oleh waiter/ss dalam memberikan Pelayanan	58
BAB V PENUTUP.....	61
A. Simpulan	61
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Hotel	25
Gambar 3. 2 Deluxe room.....	28
Gambar 3. 3 Adiwana Room	29
Gambar 3. 4 Adiwana Suite Room	30
Gambar 3. 5 Herb Library Restaurant.....	31
Gambar 3. 6 Tejas Spa.....	32
Gambar 3. 7 Swimming pool.....	33
Gambar 3. 8 Yoga Pavilion.....	34
Gambar 3. 9 Seragam waiter/ss	43
Gambar 3. 10 Meja dan kursi Herb Library.....	45
Gambar 3. 11 <i>Menu food & drink list</i> Herb Library	45
Gambar 3. 12 <i>Captain Order</i> Herb Library	45
Gambar 3. 13 <i>Bill</i> Herb Library	55

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jenis Kamar.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap wilayah di Bali memiliki beragam seni serta budaya yang berbeda bagi wisatawan. Ubud adalah pusat dari seni serta budaya Bali. Hasil seni yang terkenal seperti seni tari, seni lukis, seni patung dan seni ukir. Hal tersebut menjadi daya tarik dan membuat wisatawan tertarik berlibur ke daerah Ubud. Sebagai daerah tujuan wisata, Ubud tentunya harus menyediakan sarana pendukung pariwisata seperti transportasi, akomodasi, biro perjalanan wisata, restoran, dan lainnya. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan saat berlibur agar wisatawan yang datang ke daerah Ubud merasa lebih nyaman.

Ubud merupakan salah satu daerah yang terkenal akan wisatawan yang memiliki motivasi pada gaya hidup sehat dari peremajaan tubuh, pikiran dan jiwa. Banyak wisatawan yang berkunjung ke Ubud untuk melakukan aktivitas seperti yoga, perawatan tubuh, pijat relaksasi, SPA hingga melakukan aktivitas meditasi dalam menjaga pola hidup sehat. Adapun yang dapat mendukung dalam penerapan pola hidup sehat salah satunya dengan mengonsumsi *healthy food*. Salah satu tempat yang menyediakan fasilitas pelayanan makanan dan minuman sehat di Ubud adalah Herb Library *Restaurant* yang berada di hotel Adiwana Resort Jembawan.

Adiwana Resort Jembawan merupakan salah satu hotel berbintang yang ada di kawasan Ubud Bali. Resort ini berfokus pada kesehatan tubuh, pikiran dan jiwa yang di tangani langsung oleh tim ahli termasuk praktisi ayurveda dan instruktur yoga, resort ini menawarkan program gaya hidup yang disesuaikan untuk mengatasi masalah kesehatan tertentu. Rancangan bangunan resort dilengkapi dengan fasilitas untuk pemulihan kesegaran, baik jasmani (fisik) maupun rohani (batin) dengan kegiatan yang berhubungan dengan kebugaran dan pemandangan yang juga mendukung dalam proses relaksasi. Adiwana Resort Jembawan memiliki *department-department* yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda namun memiliki satu tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap. *Department-department* tersebut diantaranya : The executive committee, Sales Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Department, Accounting Department, SPA Department, Engineering Department, Human Resource Department, Security Department. Agar dapat membuat rasa puas pada tamu hotel dalam memberikan pelayanan maka semua *department* tersebut harus dapat menjalin kerja sama yang baik satu dengan yang lainnya.

Setiap hotel atau *resort* selain menyediakan akomodasi atau kamar juga menyediakan fasilitas restoran. Secara umum, restoran merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan maupun minuman. Tamu yang menginap di Adiwana Resort Jembawan kebanyakan tamu yang

memiliki pola gaya hidup sehat dan banyak tamu yang *vegetarian*. *Vegetarian* adalah gaya hidup yang tidak makan daging hanya mengonsumsi sayuran dan hasil tumbuhan lainnya, namun terkadang masih mungkin mengonsumsi produk olahan turunannya dari hasil hewani. *Breakfast* di restoran ini menyediakan *healthy food* berupa olahan *vegetarian* seperti *sandwich* hingga salad buah yang sangat diminati oleh tamu sebagai pilihan *breakfast*. Pagi hari saat tamu istirahat dari aktivitas yoga, tamu datang untuk *breakfast* ke restoran ini, sehingga sedikit waktu yang mereka miliki karena harus melanjutkan kembali aktivitas yoga mereka. Pada saat *Lunch* di restoran Herb Library tamu lebih berminat memesan *high tea* dan mengambil *afternoon tea*. Tamu yang datang saat *lunch* memiliki tujuan istirahat melepas penat sambil menikmati kue dan teh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *restaurant captain* di Herb Library, tamu yang datang ke restoran ini lebih banyak saat malam hari, karena restoran ini melayani *dinner* dengan menyajikan menu yang sehat diolah dari bahan-bahan lokal dengan proses pengolahan menggunakan sedikit minyak sehingga makanan menjadi lebih sehat serta nutrisi yang terkandung dalam makanan yang diolah tersebut tidak hilang. Hal ini menyebabkan banyak tamu yang datang untuk menikmati *dinner*. Adapun yang menarik di dalam penyajian *dinner* di Herb Library yaitu setiap tamu yang datang untuk menikmati *dinner* ke restoran ini akan mendapatkan sebuah *complimentary* berupa olahan dari *vegetable* (sayuran) maupun dari buah, olahan dari sayur berupa salad menggunakan *dressing* lemon tahini dan olahan dari buah

berupa *mix fruit* menggunakan *dressing tamarine sauce*. Banyak tamu yang memiliki pola gaya hidup sehat tertentu seperti tamu *vegen* dan *vegetarian* yang sangat menyukai *complimentary* tersebut dikarenakan makanan tersebut sehat dan mengandung gizi yang baik untuk tubuh. Tamu *vegen* merupakan tamu yang murni tidak mengonsumsi produk-produk hewani seperti telur dan bahan olahan lainnya yang terbuat dari susu, seperti keju, *yoghurt*, dan mentega

Restoran ini juga menawarkan menu *dinner* yang berbeda dengan restoran lainnya yang terdapat di Ubud, yaitu dengan pilihan bahan segar selain berupa sayuran yang diolah menjadi salad, untuk *herbivora* terdapat pilihan daging putih berupa ikan dan ayam untuk *omnivora*, yang nantinya daging ikan tersebut disajikan berupa *steak* ikan yang bagus bagi tamu yang memiliki pola gaya hidup sehat dikarenakan di dalam membuat *steak* ikan tersebut menggunakan sedikit minyak. Selain untuk menikmati *dinner*, tamu yang datang dari *in house* maupun *out sider* juga dapat menikmati suasana alam yang terdapat di sekitar restoran.

Pelayanan *Dinner* atau makan malam di Herb Library Restaurant yaitu menggunakan *a'la carte menu*. Dimana setiap susunan minuman dan makanan yang dicantumkan dalam daftar menu telah dilengkapi dengan harga per-itemnya sehingga setiap tamu dapat memilih minuman dan makanan apa yang disukai sehingga kebutuhan tamu bisa terpenuhi. Keunggulan dari penyajian *a'la carte* adalah tamu dapat berkomunikasi dengan *waiter/ss* dengan lebih baik. Tamu bisa menanyakan setiap detail opsi makanan yang tertera di daftar menu bahkan bisa

request mengenai bahan makanan jika tamu memiliki alergi atau pola diet yang ketat dan tingkat kematangan makanan sesuai dengan yang di inginkan. Saat ini banyak makanan cepat saji yang digemari oleh semua orang hal tersebut menjadikan alternatif orang yang tidak memiliki waktu untuk memasak sehingga menyebabkan banyak orang jarang untuk mengonsumsi makanan sehat.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan *Dinner Healthy Food* dengan *a’la carte menu* oleh *waiter/ss* pada Herb Library *restaurant* di Adiwana Resort Jembawan”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas penulis menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan “Pelayanan *dinner healthy food* dengan *a’la carte menu* oleh *waiter/ss* pada Herb Library *restaurant* sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan *healthy food dinner* dengan *a’la carte menu* oleh *waiter/ss* pada Herb Library *restaurant* di Adiwana Resort Jembawan?
2. Kendala apa sajakah yang dihadapi oleh *waiter/ss* dalam memberikan Pelayanan *healthy food dinner* dengan *a’la carte menu* pada Herb Library *restaurant* di Adiwana Resort Jembawan dan bagaimana cara menatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *healthy food dinner* dengan *a'la carte menu* oleh *waiter/ss* pada *Herb Library restaurant* di Adiwana Resort Jembawan.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi oleh *waiter/ss* dalam memberikan pelayanan *healthy food dinner* dengan *a'la carte menu* pada *Herb Library restaurant* di Adiwana Resort Jembawan dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan *healthy food dinner* dengan *a'la carte menu* oleh *waiter/ss* pada *Herb Library restaurant* di Adiwana Resort Jembawan.

2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *healthy food dinner* dengan *a'la carte menu* oleh *waiter/ss* pada Herb Library restaurant di Adiwana Resort Jembawan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *food and beverage service* khususnya tentang pelayanan *healthy food*.

c. Bagi perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *healthy food dinner*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melakukan pelayanan *healthy food dinner*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan, antara lain :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai

berikut:

a. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pimpinan maupun *staff* restoran kemudian mencatat yang berkaitan dengan pelayanan *healthy food dinner* dengan *a'la carte menu* oleh prmusaji pada Herb Library restaurant di Adiwana Resort Jembawan.

b. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat langsung dalam pelayanan *dinner healthy food* dengan *a'la carte menu* pada Herb Library restaurant di Adiwana Resort Jembawan.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca, mencari dan menyimak data dari buku-buku serta sumber tertulis lainnya yang berkaitan dan dapat membantu dalam melengkapi data pelayanan *dinner healthy food* dengan *a'la carte menu* pada Herb Library restaurant di Adiwana Resort Jembawan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh di lapangan mengenai pelayanan *dinner healthy food* dengan *a'la carte menu* pada Herb Library restaurant di Adiwana Resort Jembawan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal dan formal. Metode informal yaitu metode penyajian dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata atau berupa penjelasan yang berkaitan dengan pelayanan *healthy food dinner* dengan *a'la Carte Menu* pada Herb Library restaurant di Adiwana Resort Jembawan. Metode formal yaitu metode penyajian data dengan menyajikan hasil analisis data dengan gambar, tabel dan bagan yang mendukung deskripsi tentang pelayanan *healthy food dinner* dengan *a'la carte menu* pada Herb Library restaurant di Adiwana Resort Jembawan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan *healthy food dinner* dengan *a'la carte menu* memiliki empat tahapan pelaksanaan yang harus diikuti. Adapun tahapan dalam pelayanan *healthy food dinner* dengan *a'la carte menu* pada Herb Library di Adiwana Resort Jembawan yang dimaksud adalah :

1. Tahap Persiapan Diri

Adapun tahap persiapan diri yang dilakukan antara lain :

Melakukan absensi sehingga jam kerja tersebut dapat tercatat diabsensi, kemudian karyawan dan training mempersiapkan diri di locker yang telah disediakan. Seragam yang digunakan oleh *waiter/ss* harus bersih, rapi dan menggunakan *epron* saat bekerja di area umum serta agar tidak membawa terlalu banyak barang di dalam kantong. *Name tag* dipasang pada seragam di sebelah kiri, hal yang paling penting yang harus diperhatikan oleh *waiter/ss* adalah standar etika berpenampilan.

2. Tahap Persiapan Operasional

Adapun tahap persiapan operasional yang dilakukan antara lain :

Mengikuti *briefing*, menata meja dan kursi, *polish* alat-alat yang digunakan untuk *set-up table*, mengeluarkan menu, mempersiapkan *clear-up tray*, melipat napkin, dan *set-up table*.

3. Tahap Pelaksanaan

Adapun tahap pelaksanaan yang dilakukan antara lain :

Menyambut tamu (*Welcoming the guest*), mengantarkan tamu ke tempat duduk (*Escorting guest to the table*), mempersilahkan tamu untuk duduk (*Sitting the guest*), membuka napkin untuk tamu (*Opening the napkin*), memberikan daftar menu ke tamu (*Presenting the food menu and drink list*), menanyakan tentang alergi yang dimiliki oleh tamu (*ask about guest allergies*), mengambil pesanan minuman (*Taking order drink list*), menaruh *captain order* di *bar*, menyajikan minuman (*Serving the drink*), mengambil pesanan makanan (*Taking order food menu*) , membawa *captain order* ke *kitchen*, menyajikan makanan pertama (*Serve the first course*), menginformasikan untuk makanan kedua (*Inform the second course*), menanyakan tentang makanan (*Quality food control*), membersihkan makanan kedua (*Clear up the second course*), menawarkan makanan penutup (*Offering the dessert*), memberikan *bill* tamu (*Billing*) , memberikan ucapan terima kasih kepada tamu (*Thanking the guest*).

4. Tahap Penutupan

Adapun tahap penutupan yang dilakukan antara lain :

Adapun tahanan penutupan yang dilakukan oleh *waiter/ss* pada saat *closing* meliputi:

- a. Membersihkan seluruh meja dan kursi dan merapikannya.
- b. Mengangkat *water goblet, cutleries* dan *napkin*.
- c. *Polishing cutleries* dan mempersiapkan alat-alat untuk *set up breakfast* hari berikutnya.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktek kerja lapangan di Herb Library di Adiwana Resort Jembawan, khususnya dalam melakukan pelayanan *dinner healthy food* dengan *a'la carte menu* pada herb library restaurant di Adiwana Resort Jembawan maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Agar dapat menghindari kesalahan dalam berkomunikasi antara *waiter/ss* dengan tamu, yang sebagian besar berasal dari Jepang dan Cina maka seorang *waiter/ss* harus lebih banyak mendapatkan *training* dibidang bahasa asing lainnya seperti *Jepang, Belanda, Cina, Korea* secara bertahap selama tiga bulan sekali sehingga dapat melancarkan pelayanan dan komunikasi antara tamu dengan *waiter/ss*.
- 2) Untuk menghindari keterlambatan dalam pelayanan saat berlangsungnya suatu *event* jumlah tamu yang datang cukup banyak maka perlu adanya penambahan karyawan atau DW, agar dalam memberikan pelayanan menjadi lebih maksimal.

- 3) Untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam menyajikan makanan maupun minuman dan tidak terjadinya *complaint* dari tamu maka *waiter/ss* juga harus memastikan kembali jika terdapat pesanan makanan *special request* dari tamu yang memiliki alergi ataupun pola diet tertentu agar *commis kitchen* maupun bartender ingat dan lebih teliti dalam membuat pesanan tersebut. Selain itu sangat diperlukan tenaga kerja yang profesional yang nantinya dapat memberikan pelatihan atau *training* secara berkala untuk karyawan maupun tenaga trening di restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Darma Oka, I Made dan I Nyoman Winia. (2017). “Pelayanan Prima Di Restoran Internasional”. Surabaya: Penerbit PARAMITA.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Irawan, Djoko Windu P. 2016. *Prinsip-Prinsip Higiene Sanitasi Makanan Minuman di Rumah Sakit*. Ponorogo. Forikes.
- Kusumoastuti, A. W. (2018) Waktu Makan yang Tepat agar Tubuh Tetap Sehat. Available at: <https://www.klikdokter.com/info-sehat/read/3619067/waktu-makan-yang-tepat-agar-tubuh-tetap-sehat> (Accessed: 11 May 2021).
- Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* . Bumi Aksara, Jakarta.
- Murdhanti. (2011). *Pengertian Resort*.
- Oetoro, S., Parengkuan, E., Parengkuan, J. (2013). *Smart Eating: 1000 Jurus makan pintar & hidup bugar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- PSPS, E. C., Thojib, J., & Martiningrum, I. (2015). *Resort Batu Ampar Bali Dengan Konsep Ventilasi Silang Melalui Rasio Bukaannya Ragam Hias* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Rotua, Manuntun dan Siregar, Rohanta. 2015. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. EGC. Jakarta.
- Subakti, A. G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49-56.
- Trisnawati, R. (2013). *Tata Hidang 1*. Jakarta.