

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER
DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI
DI CLAY CRAFT RESTAURANT
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Dwi Nita Maheni

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER
DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI
DI CLAY CRAFT RESTAURANT
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kadek Dwi Nita Maheni
NIM 1915823043**

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

**PELAYANAN DINNER
DENGAN A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI
DI CLAY CRAFT RESTAURANT
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

Oleh
Ni Kadek Dwi Nita Maheni
NIM 1915823043

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Kanah, S.Pd., M. Hum.
NIP 197004121998022001

Pembimbing II,



Solihin, S.ST.Par., M.Par.
NIP 196206121989031002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Dwi Nita Maheni
NIM : 1915823043
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN DINNER DENGAN A’LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI DI CLAY CRAFT RESTAURANT
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA”**

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
Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823043
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pelayanan *Dinner Dengan A'la Carte Menu* Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini untuk menjelaskan Pelayanan *Dinner Dengan A'La Carte Menu* Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini terdapat hambatan yang dihadapi, namun berkat dorongan dan motivasi dari berbagai pihak hambatan yang dihadapi dapat diatasi. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., 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 Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memotivasi dan memberi masukan serta dukungan selama penulisan Tugas Akhir.
6. Solihin, S.ST.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memotivasi dan memberi masukan serta dukungan selama penulisan Tugas Akhir.
7. Mr. Martin Ehlers, selaku General Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
8. Ibu Laura Maria Fernandez, selaku Asst. Learning & Development Manager Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
9. Bapak Adi Asmarajaya, selaku Beverage & Food Director yang telah memberikan ijin untuk memperoleh informasi dan membagikan ilmunya kepada penulis.
10. Bapak Adi Yoga Semara, selaku Beverage & Food Service Asst. Manager yang telah membantu dan membagikan ilmunya kepada penulis.
11. Ibu Raka Argani Putri, selaku Asst. Manager Clay Craft Restaurant yang telah membantu dan memberikan pelajaran kepada penulis.
12. Seluruh staf Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan

pelatihan, masukan dan informasi selama penulisan Tugas Akhir ini.

13. Seluruh staf Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan Tugas Akhir ini.
14. Bapak I Made Wena dan Ibu Ni Ketut Suwiti, kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan, motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir.
15. Teman–teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika maupun bahasanya. Demi tercapainya suatu kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat serta memberikan wawasan tambahan guna menambah ilmu pengetahuan kepada semua pihak yang memerlukan baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

JURUSAN PARIWISATA
Badung, Juli 2022
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode Pengumpulan Data.....	6
2. Teknik Analisis Data	6
3. Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Restoran.....	8
1. Pengertian Restoran.....	8
2. Jenis-jenis Restoran.....	9
3. Peralatan Restoran.....	10
C. Pengertian Food and Beverage Department.....	12
D. Pelayanan	13
1. Pengertian Pelayanan	13
2. Jenis Pelayanan	13
E. Makan Malam atau <i>Dinner</i>	15
F. <i>Menu</i>	15
1. Pengertian <i>Menu</i>	15
2. Jenis-jenis <i>Menu</i>	16
G. Pengertian Pramusaji (<i>Waiter/Waitress</i>)	16
H. Tahapan Pelayanan	17
I. Metode Pembayaran.....	18

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/Hotel.....	19
1. Lokasi Perusahaan/Hotel	19
2. Sejarah Perusahaan/Hotel	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel	21
1. Bidang Usaha Penyewaan Kamar	21
2. Bidang Usaha <i>Food and Beverage</i>	23
3. Bidang Usaha <i>Event Venue</i>	25
4. Bidang Usaha <i>Recreation</i> dan Fasilitas Lainnya	26
C. Struktur Organisasi Perusahaan/Hotel	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
A. Pelayanan <i>Dinner</i> Dengan <i>A'La Carte Menu</i> Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	31
1. Tahap Persiapan	32
2. Tahap Pelaksanaan Operasional	34
3. Tahap Penutup atau <i>Closing</i>	46
BAB V PENUTUP	48
A. Simpulan.....	48
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	21
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi Food & Beverage Service Clay Craft Restaurant.....	29
Gambar 4.1 <i>Grooming afternoon shift</i> pada Clay Craft Restaurant.....	33
Gambar 4.2 <i>Food & Beverage barcode menu</i>	37
Gambar 4.3 <i>Captain order</i>	38
Gambar 4.4 <i>Set-up table</i>	40
Gambar 4.5 Menyajikan pesanan tamu	41
Gambar 4.6 Melakukan <i>clear up</i>	42
Gambar 4.7 <i>Guest bill</i>	45
Gambar 4.8 Membersihkan meja.....	46
Gambar 4.9 Melakukan <i>polish</i>	46

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Jenis-jenis kamar di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	22
Tabel 3.2 <i>Outlet Food and Beverage</i> di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	23
Tabel 3.3 <i>Function Room</i> di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	25



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

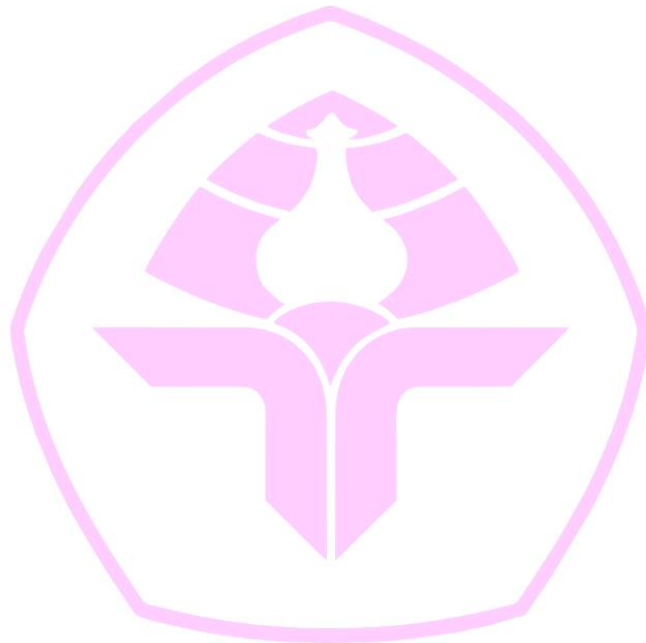
Lampiran 1 : Jenis-jenis kamar

Lampiran 2 : *Outlet food & beverage*

Lampiran 3 : *Event venue*

Lampiran 4 : Fasilitas *recreation*

Lampiran 5 : Konvensional *menu*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan gejala ekonomi karena adanya permintaan dari pihak wisatawan dan penawaran dari pemberi jasa pariwisata (biro perjalanan, penginapan, rumah makan) atas produk dan berbagai fasilitas (Sulastiyono, 2016: 4). Sebagai salah satu industri yang sangat potensial, pariwisata berkembang sangat pesat di Indonesia. Indonesia menjadi daerah tujuan wisata yang menjadi potensi besar, mulai dari keindahan alam, peninggalan sejarah, kebudayaan yang menjadi andalan sektor pariwisata, salah satunya adalah Pulau Bali. Bali sangat kental dengan tarian khasnya dan keindahan alamnya. Pulau Bali banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara untuk melakukan kegiatan kepariwisataan. Untuk menunjang kegiatan tersebut disediakan berbagai fasilitas yang bersifat melayani dan mempermudah aktifitas pengunjung, salah satunya yaitu hotel sebagai jasa penginapan.

Industri Pariwisata seperti hotel dan restoran akan semakin berkembang dengan berbagai produk yang ditawarkan. Produk tersebut dapat berupa produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, *spa* dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti pelayanan dan keamanan. Hotel merupakan suatu organisasi pelayanan jasa yang menyediakan sarana akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas lain yang dikelola dengan tujuan mendapatkan keuntungan. (Atmoko dan Widyaningsih, 2018: 2). Terdapat berbagai jenis hotel yang ada di

Bali, mulai dari hotel melati sampai dengan hotel bintang 5 yang bertaraf internasional, memiliki fasilitas standar sampai mewah. Setiap hotel di Bali bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan tiap hotel memiliki tujuan untuk menghasilkan keuntungan bagi hotel dengan cara menjual produk dan jasa yang dimiliki seperti: makanan dan minuman, *spa* dan produk-produk lainnya.

Dalam sebuah organisasi hotel, bagian yang memberikan pelayanan terhadap makanan dan minuman adalah Food and Beverage Service. Food & Beverage Service secara umum bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya, dari tamu yang tinggal di hotel maupun tidak dan dikelola secara komersial serta profesional untuk memberikan kepuasan pelanggan serta mendatangkan keuntungan. Pelayanan yang diberikan kepada tamu harus maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hotel. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa menyediakan fasilitas untuk mendukung operasional perusahaan khususnya pada *Food & Beverage*. Fasilitas tersebut antara lain 2 restoran, 1 *beach club* dan 3 *bar*, diantaranya Clay Craft Restaurant, Double Ikut Restaurant, Roosterfish Beach Club, R Bar, *Pool Bar & Lower Pool Bar*. Setiap outlet Food & Beverage tersebut memiliki *menu* dan cara penyajian yang berbeda seperti pada Clay Craft Restaurant.

Clay Craft Restaurant merupakan *speciality restaurant* yang menyajikan makanan khas *Asian & Western*, yang melayani *breakfast, lunch* dan *dinner* dengan penyajian *buffet* maupun *a'la carte*. Di Clay Craft Restaurant, dalam pemesanan makanan dan minuman baik untuk *breakfast, lunch* maupun *dinner* terdapat dua

jenis *menu* yang digunakan yaitu *barcode menu* dan konvensional menu. Setiap tamu diharapkan melakukan *scan barcode* untuk melihat daftar makanan dan minuman, namun apabila tamu tersebut sama sekali tidak bisa melakukan *scan barcode* dapat diberikan konvensional menu.

Jenis pelayanan yang digunakan untuk *dinner* di Clay Craft Restaurant yaitu *Plate Service/American Service*, yaitu pelayanan makanan di atas piring yang sudah disediakan kepada konsumen (Sinaga, 2018: 28). Pelayanan *dinner* dengan *a'la carte menu* dapat dilakukan lebih maksimal, karena dapat berinteraksi secara langsung lebih banyak mulai dari tamu datang ke restoran hingga tamu meninggalkan restoran. Pelayanan *dinner* dengan *a'la carte menu* di Clay Craft Restaurant tidak memiliki jeda waktu dengan makan siang karena *menu* dan peralatan yang digunakan sama seperti makan siang.

Pramusaji memiliki peranan penting dalam memberi pelayanan *dinner a'la carte menu* sesuai dengan SOP yang berlaku seperti *welcoming guest, escorting the guest, presenting the menu, taking order, repeat guest order, punch order to microsystem, set-up table, serving welcome bread, serving guest order, taking care of guest satisfaction, clear up, billing, thanking the guest and clear the table* untuk menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu dilakukan dengan profesionalitas kerja. Setiap tamu yang datang untuk *dinner* di Clay Craft Restaurant akan disajikan *welcome bread*. Dimana setiap tamu akan mendapatkan satu buah *soft roll* dan *butter* dengan rasa original. Clay Craft Restaurant memiliki *special menu dinner* yang disajikan untuk tamu seperti Babi Bali Asli, Babi Kecap dan Be Siap Betutu dengan rempah-rempah dan bahan dari petani lokal.

Clay Craft Restaurant menjadi satu-satunya restoran di Bali yang memiliki *pottery studio*. Di Clay Craft Restaurant pengunjung dapat menikmati suasana yang berbeda dengan restoran lainnya. Tamu yang datang ke restoran ini dapat menikmati makanan dan minuman sambil membuat dan melihat kerajinan dari tanah liat. Kerajinan yang dibuat seperti piring, mangkok, cangkir dan gelas. Kerajinan dibuat menggunakan alat manual yang diinjak sehingga dapat berputar, kemudian kita akan membentuk tanah liat tersebut sesuai keinginan. Proses pembuatan kerajinan akan dipandu oleh staf mulai dari awal proses hingga kerajinan tersebut jadi. Setiap hari Selasa, Kamis, dan Sabtu diadakan *pottery demo class* mulai pukul 11:00 am, untuk tamu yang menginap di hotel secara gratis. Dari uraian di atas penulis tertarik mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Dinner Dengan A’la Carte Menu* Oleh Pramusaji Di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir adalah bagaimanakah pelayanan *dinner dengan a’la carte menu* oleh pramusaji di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?

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 untuk menjelaskan pelayanan *dinner* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi Perhotelan jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai pengetahuan tambahan di bidang food & beverage service yang belum didapatkan pada saat praktek di kampus dan memahami perbandingan antara teori di kampus dengan keadaan di industri perhotelan.
- 3) Mengetahui cara pelayanan *dinner* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan untuk penulisan tugas akhir selanjutnya yang berhubungan dengan food & beverage service.
- 2) Sebagai bahan masukan baru untuk memperkaya bahan bacaan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Bali mengenai pelayanan *dinner*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan yang dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, metode yang digunakan adalah:

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung, terlibat langsung dan mencatat sesuai dengan data yang diperlukan. Metode observasi digunakan untuk mengetahui cara *set-up table*, penempatan *cutleries* dan *tissue* pada *cutleries box*, *menu*, *ingredients* makanan, SOP khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *dinner a'la carte menu* oleh pramusaji di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

b. Metode Wawancara

Pengumpulan data digunakan dengan metode wawancara, yaitu bertanya langsung mengenai waktu operasional restoran, SOP selama masa pandemi, *set-up table*, hal yang harus dipersiapkan sebelum dan sesudah operasional kepada *outlet manager*, team leader dan staf Clay Craft Restaurant terhadap pelayanan *dinner dengan a'la carte menu*.

c. Metode Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, dan sumber yang berkaitan dengan pembuatan Tugas Akhir ini.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan mengenai pelayanan *dinner*

dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

3. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan adalah teknik penyajian hasil analisis formal dan informal. Teknik penyajian hasil analisis formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti bagan, tabel dan gambar, dan teknik penyajian hasil analisis informal adalah penyajian hasil analisis dengan menggunakan kata-kata biasa. Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan adalah perpaduan kedua teknik dengan memaparkan semua data dengan kata-kata dan gambar secara jelas dan benar.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *dinner* dengan *a'la carte menu* oleh pramusaji di Clay Craft Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, terdapat beberapa tahapan pelayanan yang dilakukan, yaitu:

1. Tahap persiapan

Persiapan *dinner* dengan *a'la carte menu* dilakukan oleh *afternoon shift*. Untuk pelayanan makan malam mulai pukul 18.00-22.00, pramusaji sudah berada pukul 17.30 di restoran atau 30 menit sebelum waktu makan malam dimulai. Persiapan yang dilakukan oleh pramusaji yaitu: persiapan diri dan persiapan operasional.

2. Tahap pelaksanaan operasional

Pelaksanaan untuk pelayanan *dinner* dilakukan ketika tamu tiba di restoran untuk makan malam sampai tamu meninggalkan restoran. Adapun tahap pelayanan *dinner* dengan *a'la carte menu*, yaitu:

- a. *Welcoming the guest* atau *greeting the guest*
- b. *Escort the guest*
- c. *Presenting the menu*
- d. *Taking order*
- e. *Repeat guest order*
- f. *Punch the order*
- g. *Set-up table*

- h. *Serving welcome bread*
- i. *Serving guest order*
- j. *Taking care of guest satisfaction*
- k. *Clear up*
- l. *Billing*
- m. *Thanking the guest*
- n. *Clear the table*
- 3. Tahap penutup atau *closing*

Tahap penutup dilakukan ketika semua tamu sudah meninggalkan restoran. Seluruh peralatan yang sudah selesai diletakkan kembali pada tempatnya. Tahap ini menjadi tahapan terakhir saat pelayanan makan malam.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. Marsum Widjojo dan Hj. Siti Fauziah. ed. 2016. *Professional Waiter, Pramusaji Ahli*. Yogyakarta: Andi.
- Atmoko, T. Prasetyo Hadi dan Heni Widyaningsih. 2018. *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta: Explore.
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pamudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana.
- Damayanti, Dra. Ida Ayu Kade Werdika. 2012. *Buku Ajar Pengantar Hotel dan Restoran*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management, Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Prakoso, Prasetyo Aji. ed. 2017. *Front Office Praktis, Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinaga, Firman. ed. 2018. *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: ALFABETA.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI