

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI DI TAMAN GITA RESTAURANT  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Made Wahyudi Permana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI DI TAMAN GITA RESTAURANT  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
I Made Wahyudi Permana  
NIM. 2015823080**

**PROGRAM STUDI D III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PELAYANAN A'LA CARTE BREAKFAST  
OLEH PRAMUSAJI DI TAMAN GITA RESTAURANT  
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

Oleh  
**I Made Wahyudi Permana**  
NIM. 2015821080

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Solihin, SST. Par., M. Par**  
NIP. 196206121989031002

Pembimbing II,



**Harisal, SS., M. Hum**  
NIP. 198410012018031001

Disahkan oleh Jurusan Pariwisata



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



## 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 A'la Carte Breakfast* oleh Pramusaji di Taman Gita Restoran Intercontinental Bali Resort ini dengan baik dan tepat waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh pramusaji di Taman Gita Restoran pada InterContinental Bali Resort.

Dalam 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, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Kaprodi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada

penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Solihin, SST. Par., M. Par, selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Harisal, SS., M. Hum, selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
8. Bapak Pauls Christoph selaku *Resort Manager* di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Komang Wirawan selaku *Traning Manager* di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Edi Permana selaku *F & B Manager* di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak I Komang Budiasa, *Manager Restoran Taman Gita* serta seluruh staf Taman Gita Restaurant di InterContinental Bali Resort yang telah banyak

memberikan bimbingan, pengajaran dan bantuan kepada penulis dalam melakukan praktik kerja lapangan.

12. Seluruh staf InterContinental Bali resort yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
13. Bapak I Nyoman Yuta dan Ibu Ni Made Wirastini, selaku kedua orang tua penulis yang memberikan dukungan penuh terhadap penulis, keluarga dan teman-teman yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan laporan 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

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Food and Beverage Department .....	11
1. Pengertian food and Beverage department .....	11
2. Pengertian Food and Beverage Product .....	12
3. Pengertian Food and Beverage Service.....	12
C. Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran .....	13
2. Jenis-jenis Restoran.....	14
D. Menu .....	16
1. Pengertian Menu .....	16
2. Jenis-jenis menu .....	17
E. Pramusaji .....	18
1. Pengertian pramusaji.....	18
F. Pelayanan .....	19
1. Pengertian pelayanan .....	19
2. Jenis-jenis pelayanan di restoran.....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	22
1. Lokasi Hotel.....	22
2. Sejarah Hotel.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	24
1. Bidang Usaha Hotel .....	24



2. Fasilitas Hotel .....	27
C. Struktur Organisasi Hotel .....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Pelayanan <i>A'la Carte Breakfast</i> oleh Pramusaji .....	34
1. Tahap Persiapan.....	35
2. Tahap Pelayanan.....	40
3. Tahap akhir.....	48
B. Kendala dan Solusi pada Saat Pelayanan .....	52
1. Kendala .....	52
2. Solusi.....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Simpulan .....	55
B. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo InterContinental Bali Resort .....	22
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi <i>F&amp;B Department</i> .....	30
Gambar 4. 1 Penampilan pramusaji .....	36
Gambar 4. 2 Store Taman Gita Restoran.....	37
Gambar 4. 3 Membersihkan meja dan kursi .....	38
Gambar 4. 4 Menata meja dan kursi .....	38
Gambar 4. 5 Peralatan pramusaji .....	39
Gambar 4. 6 Peralatan set up table.....	39
Gambar 4. 7 Cup dan Saucer.....	40
Gambar 4. 8 Jug untuk ice water.....	40
Gambar 4. 9 Microfiber cloth dan glass cleaner .....	40
Gambar 4. 10 Melakukan clear up table .....	48
Gambar 4. 11 Tempat Soil Napkin .....	49
Gambar 4. 12 Folding Napkin.....	50
Gambar 4. 13 Simple Napkin.....	50
Gambar 4. 14 Membuat Riset .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar di InterContinental Bali Resort.....	25
Tabel 3. 2 Jenis Restoran di InterContinental Bali Resort .....	26

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. *Pramusaji Activity*

Lampiran 2. *Restaurant*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan daerah tujuan wisata yang menarik untuk dikunjungi bahkan Bali dikenal dengan keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan dikenal dengan keindahan alamnya. Hal tersebut yang membuat Bali banyak diminati oleh wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara baik itu sekedar untuk berlibur, maupun berbisnis. Oleh karena itu banyak Industri pariwisata yang berkembang di Bali. Industri pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang sangat berkembang khususnya di Indonesia

Salah satu industri jasa di bidang pariwisata yang ada di Indonesia adalah industri perhotelan. Perkembangan industri perhotelan dalam penyediaan jasa akomodasi pariwisata di Indonesia semakin hari semakin menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Dalam usaha perhotelan banyak hal yang dapat ditawarkan kepada tamu semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti *room*, layanan makanan dan minuman (*Food and beverage service*), restoran, *laundry*, dan fasilitas lainnya.

Dalam meningkatkan persaingan masing-masing perusahaan harus dapat memenangkan persaingan tersebut dengan menampilkan produk/jasa yang terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Selain produk hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan tamu dibutuhkan juga

kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan tamu, karena tamu tidak hanya membutuhkan kualitas pelayanan dari karyawan hotel untuk memenuhi keinginan sehingga kepuasan tamu dapat tercapai.

Hotel InterContinental Bali Resort adalah salah satu hotel *chain* dari InterContinental Hotel *Group* (IHG). InterContinental Bali Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Jalan Raya Uluwatu No. 45, Jimbaran, Bali. Hotel ini pertama kali didirikan oleh Juan Trippe yaitu pada tahun 1946 yang diberi nama Hotel Grande di Belem, Brazil. Adapun beberapa brand hotel yang berada di bawah naungan InterContinental Hotel Group antara lain: InterContinental Hotel & Resort, Crowne Plaza, Holiday Inn Resort, Holiday Express, Indigo Hotel, Staybridge Suites, Candlewood Suites, Even Hotel, Hualuxe, Kimpton Hotels & Restaurants. InterContinental Bali Resort memiliki total kamar sebanyak 417 kamar dengan 14 tipe yang berbeda yaitu Jimbaran Deluxe, Singaraja Spa Room, Duplex Suite, Club InterContinental, Club InterContinental Suite, Club Balinese Suite, Club Bukit Suite, Club Uluwatu Suite, Classical Villa, Jivana Villa, Pecatu Suite, Premium Club Duplex Suite, Sanctuary Suites, Sanctuary Villa.

Selain fasilitas kamar Hotel InterContinental Bali Resort juga memiliki beberapa *department* yang berperan penting dalam operasional, seperti Front Office department, Houskeeping Department, Human Resource Departement, Engineering department, Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department adalah salah satu *department* yang ada di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, baik itu pengolahannya maupun penyajian kepada tamu. *Department*

tersebut dibagi menjadi dua divisi yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Terdapat Lima *Outlet Restaurant* di InterContinental Bali Resort yaitu Taman Gita Restaurant, Jimbaran Garden, Sunset Beach Bar & Grill, Bella Cucina, KO Japanese.

Terdapat dua jenis pelayanan *breakfast* di Taman Gita Restoran, yaitu pelayanan *buffet breakfast* dan *a'la carte*. Pelayanan *buffet breakfast* adalah pelayanan prasmanan dimana menu yang disajikan bervariasi dan pelanggan dapat mengambil sendiri sesuai dengan keinginannya, dimana *menu-menu* yang ada pada *buffet area* dan tata cara pada saat pengambilan makanan sudah dijelaskan oleh *hostess* secara langsung, jadi pramusaji tidak perlu menjelaskan lagi kepada pelanggan.

Sedangkan pelayanan *a'la carte breakfast* adalah pelayanan dimana menu sudah memiliki harga masing-masing dan tamu dapat memilih makanan yang ingin dipesan dari *menu* yang sudah tersedia, para tamu akan mendapatkan hidangan yang *fresh* atau baru dimasak. Pramusaji melakukan pelayanan dengan memberikan menu *a'la carte* kepada tamu, setelah itu pramusaji mencatat pesanan sesuai dengan yang telah dipesan oleh tamu. Adapun hal yang membedakan antara pelayanan *buffet* dengan pelayanan *a'la cart breakfast* adalah cara pelayanan oleh pramusaji kepada tamu. Pada pelayanan *buffet breakfast*, satu pramusaji bisa melayani tamu dengan jumlah yang banyak, karena makanan sudah tersedia langsung pada *buffet area*, dan tamu tidak bisa memilih makanan selain menu yang sudah tersedia di *buffet*.

Sehingga tidak terlalu banyak memerlukan pramusaji pada saat operasional berlangsung. Dilain pihak, pada pelayanan *a'la carte breakfast* pramusaji lebih banyak memberikan pelayanan kepada tamu dan Pramusaji bertanggung jawab atas hidangan yang di pesan oleh tamu. Seperti contoh, pada saat tamu datang dalam jumlah yang banyak untuk melakukan *breakfast*, pramusaji akan kewalahan melayani tamu jika kekurangan SDM, selain itu pramusaji juga mempersiapkan segala jenis *equitment* yang akan digunakan pada saat oprasional, seperti kebersihan meja saat tamu datang agar tidak ada sampah yang tertinggal sehingga semua tamu yang *breakfast* merasa nyaman, serta kelengkapan peralatan makanan dimana pramusaji harus memastikan kelengkapan peralatan seperti *knife, fork, napkin, gelas*, dan perlengkapan lainnya agar kegiatan operasional berjalan lancar. Selain itu, dalam memberikan pelayanan *buffet*, pramusaji hanya melakukan *set up equitment* pada *buffet area* dan melakukan *clear up* setelah tamu selesai *breakfast*. Sedangkan pada pelayanan *a'la carte* pramusaji memberikan pelayanan kepada tamu dari tamu duduk sampai tamu meninggalkan restoran seperti, mulai dari menawarkan *ice water* sampai *fare well* kepada tamu.

Taman Gita Restoran *Breakfast* dibuka pada pukul 06:30 pagi sampai 10:30 pagi, dimana tamu bisa datang langsung sesuai dengan waktu tersebut atau sebelum jam *closing breakfast*. Dalam memberikan pelayanan *a'la carte* kepada tamu, pramusaji sering kali mengalami keterlambatan saat penyajian makanan dan minuman. Hal ini disebabkan karena kedatangan tamu pada saat *breakfast* melebihi kapasitas yang ada di *outlet*.



Dalam pelayanan *a'la carte breakfast* dibutuhkan kecepatan, kesigapan, dan ketelitian serta penerapan standar *operational procedure* yang baik oleh pramusaji pada saat memberikan pelayanan dengan tujuan untuk kenyamanan dan kepuasan tamu yang melakukan *breakfast* di Taman Gita Restoran dengan memberikan pelayanan *a'la carte* dan *buffet breakfast*. Pada pelayanan *a'la carte breakfast*, pramusaji sangat berperan penting untuk kepuasan tamu dikarenakan pramusaji berhadapan langsung dengan pelanggan dan menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu seorang pramusaji harus memiliki sikap yang ramah, dapat berkomunikasi dengan baik dan memiliki pengetahuan tentang jenis makanan yang terdapat dalam menu *a'la carte breakfast* yang disajikan di Taman Gita Restoran baik itu makanan maupun minuman. Lain halnya dengan pelayanan *buffet breakfast* dimana makanan sudah disajikan pada *buffet area* dan pelanggan mengambil sendiri makanan yang diinginkan (*self service*).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti sangat tertarik untuk membahas dan mengangkat menjadi topik dalam Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *A'la Carte Breakfast* di Taman Gita Restoran oleh pramusaji pada InterContinental Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakan pelayanan *a'la carte breakfast* di Taman Gita Restoran

InterContinental Bali Resort?

2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi pada saat pelayanan *a'la carte breakfast* dan solusinya?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir**

#### 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *a'la carte breakfast* di Taman Gita *restaurant* InterContinental Bali Resort.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi pada saat pelayanan *a'la carte breakfast* dan solusinya.

#### 2. Kegunaan Penulisan

##### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi D-3 Perhotelan jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk menambah pengalaman di bidang *food & beverage service* agar pada saat lulus kuliah dan melamar pekerjaan dapat dipertimbangkan oleh perusahaan atau Hotel.
- 3) Untuk memahami perbandingan antara teori di kampus dengan keadaan di industri perhotelan.

##### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai karya ilmiah yang nantinya dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *F & B Service*.

- 2) Sebagai referensi untuk semua civitas akademika di Politeknik Negeri Bali agar dapat mengetahui bagaimana cara melayani tamu di setiap hotel sesuai dengan SOP yang berlaku.
- c. Bagi perusahaan
- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu.
  - 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *a'la carte breakfast*.

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

Dalam penulisan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

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

###### a. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data dengan cara penulis terlibat secara langsung dalam mengumpulkan data sesuai dengan yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Taman Gita Restorant Intercontinental Bali Resort.

###### b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode dengan cara pengumpulan data melalui proses mewawancarai atau bertanya secara langsung kepada 1 *outlet manager* di Taman Gita Restaurant, 1 *assistant manager* di Taman Gita Restaurant, dan 2 staf di Taman Gita Restoran mengenai pelayanan *a'la carte breakfast*.

### c. Metode Kepustakaan

Melakukan pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku referensi, menurut para ahli dan sumber-sumber yang berkaitan dengan pembuatan tugas akhir ini.

### 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara memaparkan serta menguraikan data tentang kualitas pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Taman Gita Restoran InterContinental Bali Resort secara lengkap serta berdasarkan fakta yang terjadi.

### 3. Metode dan Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa. sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambing.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian mengenai pelayanan *A'la Carte Breakfast* oleh pramusaji di Taman Gita Restoran InterContinental Bali Resort, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Dalam pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Taman Gita Restoran InterContinental Bali Resort, seorang pramusaji harus melakukan tiga tahap pokok diantaranya adalah:
  - a. Tahap persiapan yang terbagi menjadi tiga yaitu persiapan diri, persiapan area kerja, dan persiapan peralatan.
  - b. Tahap pelayanan meliputi *offering ice water*, menawarkan *a'la carte menu*, melakukan *talking order*, *repeat order*, memesan makanan dan minuman yang di pesan oleh tamu, mengecek ulang pesanan yang dipesan oleh tamu, menanyakan tamu tentang kelengkapan pesannya, memeriksa *bill* tamu, dan melakukan *table clear up*.
  - c. Tahap Akhir meliputi mengangkat semua peralatan yang ada di *table*, membersihkan dan menata meja, membersihkan *side stand*, mematikan semua peralatan elektronik, mengirimkan napkin kotor ke *laundry*, mengikuti *briefing session* oleh *manager* atau *assitace manager*, melakukan *polishing*, melipat *napkin*, membuat *riset*, Mrngisi ulang *sugar bowl*, dan *salt & paper* dan *jam*, melakukan penyimpanan barang ke *store*, dan yang terakhir yaitu melakukan *double check*.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Taman Gita Restoran InterContinental Bali Resort, adalah kesalahan *order* dan *double order*.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di bagian Food and Beverage Service pada InterContinental Bali Resort terutama dalam pelayanan *a'la carte breakfast* oleh pramusaji di Taman Gita Restoran. Penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan sebagai berikut:

1. Untuk meminimalisir kesalahan *order* yang terjadi, Pramusaji sebaiknya memiliki kecepatan, ketelitian, serta kesiapan dalam melakukan *takking order*, table number yang di pasang di atas table di buat lebih besar supaya kelihatan lebih jelas.
2. Untuk meminimalisir terjadinya *double order* yang disebabkan kurangnya komunikasi oleh pramusaji dengan hostess yang bertugas, sebaiknya pramusaji memiliki komunikasi yang baik antar tim kerja, dan hostes harus menyampaikan ke pramusaji apabila hostess sudah mengambil pesanan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Ananda dan Gagih Pradini. 2022. *Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Mcdonald's Jatipadang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 11. Universitas Nasional.
- Aulia Firmansyah dan Yana Destira. 2023. Usaha Food and Beverage dalam Meningkatkan Penggunaan Bahan Baku Secara Efisien. Jurnal Cendikia Ilmiah. Universitas Bima Sarana Informatika. Yogyakarta
- Desika Murdita Wulansari. 2019, Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department dalam Pencapaian Excelent Service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. Universitas Bina Sarana Informatika. Jurnal Khasanah Ilmu Vol. 10 No 2
- Hery Krestanto, 2019, *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. Jurnal Media Wisata Volume 17, Nomer 1. Dosen Akademi Pariwisata. Yogyakarta.
- Ika Devi Widyaningrum. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. E-Jurnal Ekonomi, Vol XX, No XX. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
- I Made Darma Oka dan I Nyoman Winia.2017, *Pelayanan Prima di Restaurant Internasional*. Bandung: Paramita.
- I Made Pradita Arsa dan Yulianie.2023,Era New Normal: *Pelayanan Lunch A'la Carte Menu Oleh Pramusaji*. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2(5), 1272-1279. <https://doi.org/10.22334/paris>, v2i5,437.
- Ita Maemunah,Ratih Fitria,Dodi Affandi.2019, *Kualitas Pelayanan Restoran Balkondes Di Sekitar Kawasan Candi Borobudur*. Jurnal Kajian Bahasa dan Pariwisata. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Nina Noviasuti. 2022, Kualitas Pelayanan Waiter dan Waitress dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seruni Cofffee Yogyakarta. Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta. Jurnal Nusantara Vol. 5 No. 2
- Politik Salakkirat dan Yen Polisda. 2021. *Tinjauan Tentang Pelayanan Pramusaji/Waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang dengan Pendekatan CHSE*. Jurnal Pariwisata Bunda Vol.2 No.1.

Slamet Supriyanto. 2021. *Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Pramusaji dan Waitress di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta. Indonesia. Jurnal of Tourism and Economic* Vol.4, No.1, Page 73-78.

Tri Wahyuningsih dan Tety Yahya Pratiwi. 2021. *Varisasi Menu Ala Carte Dalam Menunjang Kepuasan Tamu Di Nava Hotel Tawangmangu. MABHA Jurnal. Akademi Pariwisata Mandala Bhakti. Surakarta.*