

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH WAITRESS DI RIVERSIDE RESTAURANT FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Deviana Wulandari

**PRODI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH WAITRESS
DI RIVERSIDE RESTAURANT
FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Made Deviana Wulandari

2015823115

**PRODI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN A'LA CARTE LUNCH OLEH WAITRESS
DI RIVERSIDE RESTAURANT
FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN**

Oleh
Ni Made Deviana Wulandari
NIM 2015823115

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin
NIP. 196001251988031001

Pembimbing II,



Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum.
NIP. 199511062022032010

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Erawati, MATMA., Ph.D.
NIP. 1963122819900102001



**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 dibawah ini:

Nama : Ni Made Deviana Wulandari
NIM : 2015823115
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN A’LA CARTE LUNCH OLEH WAITRESS DI RIVERSIDE
RESTAURANT FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN”**

benar bebas plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Made Deviana Wulandari
NIM : 2015823115
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 atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PELAYANAN A’LA CARTE LUNCH OLEH WAITRESS DI RIVERSIDE RESTAURANT FOUR SEASONS RESORT BALI AT SAYAN” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

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 Politeknik Negeri Bali 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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.,Admin, selaku Dosen Pembimbing I dan Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Gianni Costa selaku *General Manager* di Four Seasons Resort Bali at Sayan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Four Seasons Resort Bali at Sayan.
8. Ibu Ni Wayan Sri Wahyuni, selaku *People and Culture Manager* dan Ibu Ni Kadek Ratna Puriningsih, selaku *Learning & Development Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Four Seasons Resort bali at Sayan untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Ida Bagus Oka, selaku *Food and Baverage Manager* di Four Seasons Resort Bali at Sayan yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.

10. Bapak Gede Jaya Kusuma, selaku *Restaurant Supervisor* yang senantiasa memberikan masukan-masukan dan pengetahuan kepada penulis.
11. Bapak I Putu Gede Ambara Putra, selaku *Learning Coach* di Riverside Restaurant yang sudah memberikan banyak ilmu, pengalaman baru serta membina penulis.
12. Seluruh *staff food and baverage service* yang selalu membantu dan memberi masukan-masukan serta ilmu kepada penulis.
13. Kedua orang tua, Bapak I Putu Dharma Suyasa dan Ibu Ni Nyoman Sutrayeni yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa dalam membuat tugas akhir ini.
14. Keluarga dan teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi materi maupun penulisannya, mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk bisa digunakan sebagai masukan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
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	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Jenis Hotel	10
B. Pelayanan.....	12
1. Pengertian Pelayanan.....	12
C. Restoran	13
1. Pengertian Restoran	13

2. Tipe Restoran.....	14
D. Food and Beverage Service	17
1. Pengertian Food and Beverag Service.....	17
2. Pengertian Waiter/Waitress	18
3. Perbedaan Istilah Makan	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Nama Perusahaan	20
B. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	21
C. Struktur Organisasi	23
D. Kegiatan Usaha.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Pelaksanaan Pelayanan A’la Carte Lunch oleh Waitress di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	36
1. Tahap Persiapan.....	36
2. Tahap Pelaksanaan	38
3. Tahap Akhir.....	48
B. Hambatan Saat Pelaksanaan Pelayanan A’la Carte Lunch Oleh Waitress di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali at Sayan dan Solusi.....	48
BAB V PENUTUP.....	50
A. Simpulan.....	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Four Seasons	20
Gambar 4.1 Grooming Waitress di Riverside Restaurant.....	37
Gambar 4.2 Table Set-up di Riverside Restaurant.....	38
Gambar 4.3 Stop Form	41

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1: Tipe Kamar pada Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	27
Tabel 3.2: Restaurant & Bar pada Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	30
Tabel 3.3: Swimming Pool pada Four Seasons Resort Bali at Sayan.....	32
Tabel 3.4: Meeting, Wedding, Event pada Four Seasons Resort Bali at Sayan	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Gambar Kamar & Fasilitas Four Seasons Resort Bali at Sayan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang secara individu ataupun kelompok yang bertujuan untuk rekreasi. Pariwisata sangat berpengaruh bagi sektor industri di Indonesia karena, pariwisata dapat meningkatkan pendapatan devisa, menciptakan lapangan kerja, dan merangsang pertumbuhan industri pariwisata, oleh karena itu pariwisata dapat memicu pertumbuhan ekonomi, Indonesia memiliki kebudayaan yang sangat beragam yang tidak dapat ditemukan di negara lain, selain itu Indonesia juga memiliki alam yang sangat indah di tiap daerah., salah satunya yaitu Pulau Bali.

Pulau Bali sangat kental dengan kebudayaannya, adat istiadat, serta banyak destinasi wisata yang bisa dikunjungi, tidak heran banyak wisatawan yang datang ke Bali sekedar untuk berekreasi menikmati kekayaan budaya dan alam yang dimilikinya, contohnya yaitu, adanya Ogoh-ogoh saat Hari Raya Nyepi, Penjor saat Hari Raya Galungan, dan uniknya Upacara Ngaben, apalagi di Bali dikenal dengan pantainya yang indah, wisatawan yang datang ke Bali dapat menikmati *sunrise* maupun *sunset*, dapat dilihat bahwa pariwisata di Bali sangat berpengaruh penting bagi sektor ekonomi. Akomodasi yang paling utama dicari tentu hotel. Hotel adalah salah satu akomodasi yang memberikan pelayanan dengan menyediakan jasa

penginapan, dan menyediakan makanan, minuman maupun fasilitas jasa lainnya. Wisatawan pasti akan memilih hotel terbaik dan nyaman serta memiliki banyak fasilitas yang mendukung sebagai tempat mereka untuk menginap.

Four Seasons Bali Resort at Sayan merupakan salah satu hotel bintang 5 (lima) yang terkenal di Bali yang beralamat di Jl. Raya Sayan, Sayan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Hotel ini terdiri dari 60 kamar tamu dan terletak berhadapan dengan lembah Sungai Ayung yang memiliki tipe dan fasilitas kamar yang berbeda-beda. Banyak fasilitas lainnya yang dapat kita nikmati apabila menginap di Four Seasons Bali Resort at Sayan seperti *restaurant, swimming pool, spa, gym center, jacuzzi*, dan *playground* untuk anak-anak. Beberapa *department* yang ada di hotel ini yaitu Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, People and Culture Department, Engineering Department, dan Security Department. Food & Beverage Department juga merupakan hal yang paling penting di sebuah hotel, karena Food & Beverage Department merupakan jasa pelayanan makanan dan minuman, dimana tamu pasti akan sangat membutuhkan jasa tersebut. Tamu yang menginap di Four Seasons Resort Bali at Sayan sebagian besar merupakan tamu FIT (Free Independent Traveller). FIT adalah wisatawan yang melakukan perjalanan secara mandiri atau individu tanpa tergabung dalam suatu rombongan.

Food & Beverage Department dibagi menjadi 2 yaitu, Food & Beverage Product dan Food & Beverage Service. Food & Beverage Product adalah bagian dari

hotel yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari barang mentah menjadi produk siap saji untuk tamu hotel sedangkan Food & Beverage Service adalah bagian dari hotel yang bertugas untuk menyajikan makanan dan minuman kepada tamu dengan pelayanan terbaik. Waiter/Waitress adalah sebutan bagi karyawan/karyawati yang melayani tamu di sebuah *restaurant*. Food & Beverage Service tentunya sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu, karena *section* ini yang bertugas melayani tamu dari segi makanan dan minuman. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, penulis menyadari bahwa ternyata ada banyak tamu yang memiliki alergi terhadap suatu makanan, yang dimana di Four Seasons Resort Bali at Sayan khususnya di Riverside Restaurant sangat diperlukannya kesadaran dari *waitress* mengenai alergi yang dimiliki oleh tamu, walaupun pada saat *check-in Front Office staff* sudah menanyakan mengenai alergi tamu dan juga Restaurant Manager juga sudah memberikan *stop form* di tiap *side stand* yang dimana *stop form* tersebut sudah berisi nama serta nomor kamar tamu dan penjelasan mengenai apa saja alergi makanan yang dimiliki oleh tamu, akan tetapi pada saat tamu melakukan reservasi di *restaurant waitress* harus tetap menanyakan alergi atau *dietary* yang dimiliki oleh tamu, karena pada saat menyajikan makanan kepada tamu *waitress* akan menjelaskan kepada tamu bahwa makanan yang dipesan oleh tamu sudah bebas dari alergi makanan yang dimiliki oleh tamu tersebut, apabila *waitress* salah dalam menyajikan makanan atau minuman maka akan berakibat fatal pada kesehatan tamu bahkan yang terparah tamu tersebut bisa meregang nyawa, maka dari itu *waitress* harus memastikan bahwa makanan yang dipesan tamu sudah aman untuk dikonsumsi oleh

tamu. Riverside Restaurant adalah salah satu *restaurant* yang ada di Four seasons Resort Bali at Sayan yang hanya melayani *lunch* dan *dinner*, karena letaknya yang berdekatan dengan Sungai Ayung dan berdampingan dengan *swimming pool*, maka *restaurant* ini dikonsepskan dengan *lunch* dan *dinner* saja agar tamu yang sedang berenang dapat menikmati jasa layanan makanan dan minuman. Penulis memilih *lunch*, karena berdasarkan hasil penjualan selama penulis melakukan praktik kerja lapangan di Riverside Restaurant tamu yang datang lebih banyak pada siang hari atau bisa disebut tamu yang datang lebih dominan pada saat *lunch*. Keunikan dari *restaurant* ini yaitu tempatnya yang tepat berada di sebelah Sungai Ayung sehingga tamu yang datang dapat secara langsung menyaksikan keindahan dari sungai tersebut serta suara air sungai yang menenangkan menjadi salah satu incaran yang disukai oleh tamu. Untuk meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan *restaurant*, maka *restaurant* tersebut harus memiliki SOP (Standard Operational Procedure) untuk pelayanan *Lunch* dan *Dinner*.

SOP (Standard Operational Procedure) adalah hal yang sangat penting dan harus dimiliki oleh tiap hotel. SOP tersebut dapat menjadi pembeda atau ciri khas dari hotel tersebut. SOP juga sangat berpengaruh pada operasional yang ada di hotel. Begitu juga dengan Four Seasons Resort Bali at Sayan, terutama di Riverside Restaurant tentunya memiliki SOP yang mungkin tidak dimiliki oleh *restaurant* lainnya. Sejak awal tahun 2023 tepatnya pada bulan Januari, SOP di Four Seasons Resort Bali at Sayan dilakukan sedikit revisi guna meningkatkan kualitas dan kinerja

dari pelayanan yang ada di hotel ini. Riverside Restaurant merupakan salah satu *outlet* yang melakukan revisi SOP. Revisi yang dilakukan contohnya yaitu dari yang sebelumnya semua minuman non alkohol harus *out* dalam jarak waktu 5 menit sekarang menjadi 4 menit dan untuk minuman beralkohol yang awalnya 8 menit menjadi 7 menit.

SOP (Standard Operational Procedure) di Riverside Restaurant yang mengalami sedikit perubahan mengharuskan seluruh karyawan yang bekerja termasuk *Trainee* bersama-sama mulai menerapkan SOP (Standard Operational Procedure) yang berlaku saat ini. Dengan adanya revisi pada SOP di Riverside Restaurant, diharapkan seluruh *staff* dapat mengimplementasikan SOP yang berlaku saat ini dengan baik agar sesuai dengan maksud dan tujuan dari revisi tersebut dan para tamu yang menginap dapat senantiasa merasakan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Kepuasan tamu dengan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh tamu, agar tamu merasa lebih nyaman bila menginap dan menggunakan fasilitas yang ada di Four Seasons Resort Bali at Sayan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik mengangkat masalah tentang Pelayanan A'la Carte Lunch oleh Waitress di Riverside Restaurant Four Seasons Resort at Sayan. Maka dari itu, diangkatlah sebuah judul “Pelayanan A'la Carte Lunch Waitress di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali at Sayan”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *A'la Carte lunch* oleh Waitress di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali at Sayan?
2. Apa saja hambatan yang dialami Waitress dalam pelayanan *A'la Carte lunch* di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali at Sayan serta cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Dengan Tugas Akhir ini terdapat beberapa tujuan yang dapat diambil dari pengangkatan judul tersebut yaitu:

- a) Mengetahui pelayanan *A'la Carte lunch* oleh Waitress di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali at Sayan,
- b) mengetahui apa saja hambatan yang dialami oleh Waitress dalam pelayanan *A'la Carte lunch* di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali at Sayan.

2. Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, adapun kegunaan Tugas Akhir ini, yaitu:

a. Bagi Mahasiswa

1. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
2. Untuk menambah pengetahuan yang sekiranya belum didapat pada saat di perkuliahan pada bidang *Food & Beverage Service* tersebut

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai landasan dan sumber informasi kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali tentang *Food & Beverage Service*

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan untuk dapat meningkatkan informasi dan kinerja para *staff*, sehingga dapat menambah wawasan tentang permasalahan tersebut.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data ini adalah yaitu:

a. Metode Observasi

Menurut Zakky (2018) metode observasi adalah suatu pengumpulan data dengan cara mengamati dan membuktikan secara langsung. Dengan metode ini kita bisa mencatat dan mendokumentasikan gambar.

b. Metode Wawancara

Metode ini adalah metode pengumpulan data yang dengan cara mewawancarai atau melakukan tanya jawab dengan yang bersangkutan, seperti *F&B Manager*, *F&B Supervisor* dan *staff* di Riverside Restaurant Four Seasons Resort Bali at Sayan

c. Studi Kepustakaan

Metode ini adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi dari buku – buku, dan sumber lainnya yang mengenai tugas akhir ini

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan permasalahan tersebut dan memaparkan data-data yang sudah diperoleh pada saat melakukan praktik kerja lapangan dan juga informasi yang didapat dari *literature* maupun buku yang berhubungan dengan tugas akhir ini.

3. Metodologi dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang akan digunakan adalah metode penyajian analisis berupa kata – kata, maupun dengan tanda lainnya seperti foto dokumentasi, dan lainnya dimana nanti metode ini yang akan mengabungkan antara kata – kata dengan tanda tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari penjelasan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Ada beberapa tahapan yang dilakukan oleh Waiter/Waitress dalam melakukan pelayanan *lunch* dan *dinner* seperti: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
 - a. Tahap persiapan menjelaskan mengenai persiapan diri yang meliputi penampilan yang baik dan rapi dan layak diperlihatkan kepada tamu dan selanjutnya persiapan *table set-up* yang menjelaskan tentang bagaimana cara melakukan *set-up table* yang baik dan benar serta lengkap di atas meja.
 - b. Tahap pelaksanaan berisikan tentang bagaimana melakukan pelayanan yang baik saat *lunch* dan *dinner* kepada tamu dari pertama kali tamu memasuki area *restaurant*, duduk, memesan makanan, menyantap hidangan yang disajikan, membayar seluruh tagihan, dan sampai tamu meninggalkan area *restaurant*.
 - c. Tahap akhir yaitu melakukan *closing restaurant* yang dilakukan oleh seluruh *staff* mau pun *trainee* dengan meletakkan seluruh alat yang digunakan pada saat jam operasional *restaurant* ke tempatnya masing-masing.
2. Hambatan-hambatan yang penulis alami pada saat pelaksanaan pelayanan *lunch* dan *dinner* di Riverside Restaurant dan cara mengatasinya seperti:

- a. Banyaknya alergi yang dimiliki oleh tamu dan apabila diabaikan dapat merugikan tamu. Cara mengatasinya yaitu dengan menanyakan kepada tamu pada saat *taking order* dan memastikan kepada *chef* sebelum makanan diantarkan ke meja tamu.
- b. sulitnya penulis apabila ada tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris. Cara mengatasinya yaitu dengan cara mempelajari bahasa asing lainnya dan menggunakan media yang ada seperti Google Translate.

B. Saran

Dari hambatan yang penulis alami, penulis dapat memberikan saran bahwa:

1. *Front Office staff* selalu memastikan untuk menanyakan alergi makanan yang dimiliki tamu dengan menaruh pengingat (*reminder*) pada sistem pada saat tamu *check-in* dan langsung memasukkan data tersebut ke sistem dan disebarkan ke seluruh *restaurant* yang ada di hotel.
2. Waitress dapat mempelajari bahasa asing lain selain bahasa Inggris, selain itu hotel juga dapat melakukan *training* untuk pegawai mengenai bahasa asing lainnya dan dapat juga dipergunakannya fasilitas yang ada seperti bantuan dari Google Translate atau pun aplikasi translator lainnya agar mempermudah Waitress dalam melakukan komunikasi dengan tamu dan tidak terjadinya kesalahpahaman antara tamu dan Waitress

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, A. P. (2011). *Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Jogja Resto dan Galeri Restoran dan Galeri Seni Lukis di Yogyakarta (Doctoral dissertation, UAJY)*. Retrieved from: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/1600>
- Andriani, R., & Permana, D. (2017). *Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung. Jurnal Kajian Ilmiah*, 17(3). Retrieved from: <http://jurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/kajian-ilmiah/article/view/119-126>
- Anjeli, N., Baharta, E., & Sumarsih, U. (2023). *Standar Operasional Prosedur Food And Beverages Service Di Restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta. eProceedings of Applied Science*, 8(6). Retrieved from: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscienc e/article/view/19203>
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). *Standar operasional prosedur room service Amaroossa Hotel Bandung. Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15-21. Retrieved from: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/295>
- Laksmi, H. P. (2018). *PROSEDUR PEMBELIAN BAHAN BAKU PADA HOTEL@ HOM PLATINUM*. Retrieved from: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/11487/04.%202%20bab%202.pdf?sequence=4>
- Lintang, R. (2016). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pacto Tour dan Travel Medan*. Retrieved from: <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/594>
- Polisda, Y. (2021). *TINJAUAN TENTANG PELAYANAN WAITER/WAITRESS DI SKYLINE RESTAURANT IBIS HOTEL PADANG DENGAN PENDEKATAN CHSE. Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21-35. Retrieved from: <https://ejournal.akparbundapadang.ac.id/index.php/jurnal-pariwisata-bunda/article/view/41>
- Salam, R. A. (2020). *Laporan Tugas Akhir di Food and Beverage Service Hotel Grand Quality Yogyakarta Periode: 4 September 2018 s/d 4 Maret 2019 (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta)*. Retrieved from: http://repository.ampta.ac.id/1023/1/COVER%20-%20BAB%201_opt.pdf

- Soewarno, E., Hudyani, A., & Sugiarti, F. F. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP PADA HOTEL ABADI DI PANGKALAN BUN*. *Magenta*, 9(2), 93-100. Retrieved from: <http://magenta.utama.ac.id/index.php/1192012/article/view/62>
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). *Kinerja Waiter/Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya Yogyakarta)*. *Jurnal Nusantara*, 2(2), 13-19. Retrieved from: <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/9>
- TOGHAS, L., & JULIANA, M. (2019). *KARAKTERISTIK KINERJA HOTEL UNIQ DI YOGYAKARTA DITINJAU DARI ASPEK DESAIN DAN EFISIENSI ENERGI DENGAN PENEKANAN STUDI PADA PENERAPAN METODE EDGE BUILDINGS VERSI 2.07 (Doctoral dissertation, UAJY)*. Retrived from: <http://e-journal.uajy.ac.id/18954/3/MTA021992.pdf>
- Xiao, A. (2018). *Konsep interaksi sosial dalam komunikasi, teknologi, masyarakat*. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(2), 94-99. Retrieved from: <http://jurnal.kominfo.go.id/index.php/komunika/article/view/1486>