

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER ALA CARTE MENU  
OLEH WAITER/S PADA SUNDARA RESTAURANT  
DI FOUR SEASONS BALI RESORT AT JIMBARAN  
BAY**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Putu Yana Hari Sandi Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN DINNER ALA CARTE MENU  
OLEH WAITER/S PADA SUNDARA RESTAURANT  
DI FOUR SEASONS BALI RESORT AT JIMBARAN BAY**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Putu Yana Hari Sandi Dewi**

**NIM 2015823067**

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

**PELAYANAN DINNER ALA CARTE MENU  
OLEH WAITER/S PADA SUNDARA RESTAURANT  
DI FOUR SEASONS BALI RESORT AT JIMBARAN BAY**

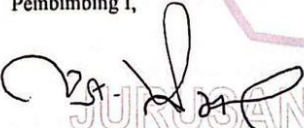
Oleh  
**Putu Yana Hari Sandi Dewi**  
NIM 2015823067

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Ir, I Gusti Agung Sadnyana Putra, M Kom Dra. Ni Made Sudarmini, M Agb**  
NIP.196303231990031001 NIP. 196405261990032003

Disahkan oleh



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



**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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PENYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Yana Hari Sandi Dewi  
NIM : 2015823067  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul: .

**” PELAYANAN DINNER ALA CARTE MENU OLEH WAITER/S  
PADA SUNDARA RESTAURANT  
DI FOUR SEASON BALI RESORT AT JIMBARAN BAY”**

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, Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,

Nama : Putu Yana Hari Sandi Dewi  
NIM : 2015823067  
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 DINNER ALA CARTE MENU OLEH WAITER/S PADA SUNDARA RESTAURANT DI FOUR SEASON BALI RESORT AT JIMBARAN BAY** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan **PELAYANAN DINNER ALA CARTE MENU OLEH WAITER/S PADA SUNDARA RESTAURANT DI FOUR SEASON BALI RESORT AT JIMBARAN BAY**.

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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Suardani, S Pd. M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Randy Shimabuku selaku General Manager di Four Season Bali Resort At Jimbaran Bay, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Four Season Bali Resort At Jimbaran Bay untuk mendukung penulisan laporan praktik kerja lapangan ini, serta telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Four Season Bali Resort At Jimbaran Bay.
8. Ibu Ni Kadek Susanti Yeni Masari selaku Training Manager di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay yang telah memberikan izin kepada penulis untuk



memperoleh informasi di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay untuk mendukung penulisan laporan praktik kerja lapangan.

9. Bapak Nicolas Senes, selaku F&B Manager di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan laporan praktik kerja lapangan.
10. Bapak Edy Susanto selaku Operasional Manager di Sundara Four Seasons Bali Resorts At Jimbaran Bay yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi, bimbingan, motivasi, arahan serta semangat kepada penulis selama kegiatan praktik kerja lapangan serta selama penyusunan laporan ini.
11. Bapak Yudi Kurniawan selaku Supervisor di Sundara Restaurant Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay yang telah memberikan bimbingan, motivasi , arahan dan semangat kepada penulis selama penyusunan laporan praktik kerja lapangan serta selama kegiatan praktik kerja lapangan berlangsung.
12. Seluruh staff Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay yang telah memberikan masukan, informasi, arahan , serta semangat kepada penulis selama melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan.
13. Bapak I Made Sutanaya dan Ibu Ni Made Nadi, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama kegiatan praktik kerja lapangan.

14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penyusunan laporan 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 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<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>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Pariwisata.....	9
B. Pengertian Hotel .....	9
C. Pengertian & Jenis Restoran .....	9
1. Pengertian Restoran .....	9
2. Jenis – Jenis Restoran .....	10

D. Pengertian Waiter/s.....	11
E. Pengertian Pelayan.....	11
F. Pengertian & Macam - Macam Menu.....	15
1. Pengertian Menu .....	15
2. Macam- Macam Menu .....	15
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>17</b>
A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....	17
1. Lokasi Perusahaan .....	17
2. Sejarah Hotel .....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	19
1. Bidang Usaha .....	19
2. Fasilitas Hotel .....	19
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Pelayanan Ala Carte Menu Oleh Waiter/s .....	42
1. Tahap Persipan.....	43
2. Tahap Pelayan .....	45
B. Kendala Yang Dihadapi Ketika Memberikan Pelayanan Ala Carte Menu Oleh Waiter/s .....	51
1. Kendala-kendala Yang Di Hadapi .....	51
2. Cara Mengatasi Kendala-kendala .....	
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
A. Simpulan .....	55
B. Saran .....	60

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay .....	17
Gambar 3.2 Imperial Three Bedroom Villa .....	21
Gambar 3.3 Royal Villa .....	21
Gambar 3.4 Two Bedroom Premier Ocean Villa.....	22
Gambar 3.5 Two Bedroom Garden Villa .....	22
Gambar 3.6 Family Premier Villa .....	23
Gambar 3.7 Premier Ocean Villa.....	24
Gambar 3.8 Deluxe Villa .....	25
Gambar 3.9 Jimbaran Bay Villa.....	25
Gambar 3.10 <i>Garden Villa</i> .....	25
Gambar 3.11 <i>Taman Wantilan Restaurant</i> .....	27
Gambar 3.12 <i>Coconut Grove Club</i> .....	28
Gambar 3.13 <i>Jala Restaurant</i> .....	28
Gambar 3.14 <i>In Villa Dinning</i> .....	29
Gambar 3. 15 <i>Sundara Restaurant</i> .....	30
Gambar 3.16 <i>Spa</i> .....	31
Gambar 3.17 <i>Water Sport</i> .....	31
Gambar 3.18 Ganesha Gallery .....	32
Gambar 3. 19 <i>Boutique</i> .....	33
Gambar 3.20 <i>Cooking Academy</i> .....	33
Gambar 3.21 <i>Struktur Organisasi F&amp;B Service Four Season Bali Resort</i> .....	36

Gambar 3.22 <i>Struktur Organisasi F&amp;B Service Sundara Restaurant</i> .....	31
Gambar 4.1 <i>Persiapan Diri</i> .....	44
Gambar 4.2 <i>Set Up Table</i> .....	44
Gambar 4.3 <i>Wellcoming The Guest</i> .....	46

Gambar 4.4 <i>Pouring Ice Water</i> .....	47
Gambar 4.5 <i>Explain Menu</i> .....	48

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Tipe Kamar Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay.....	16
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto Sundara Restaurant

Lampiran 2: Foto *Set Up Table*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang terkenal di seluruh dunia. Hal ini terbukti dengan kunjungan dari wisatawan asing maupun wisatawan domestik yang datang ke Bali mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dengan banyaknya kunjungan wisatawan ke Bali maka semakin banyak pula jenis akomodasi yang disediakan salah satunya hotel.

Hotel adalah suatu tempat akomodasi yang dikelola secara komersial. Menyediakan fasilitas penginapan untuk umum dengan berbagai fasilitas pelayanan. Seperti pelayanan kamar, pelayanan makan dan minum, dan pelayanan jasa lainnya yang dimiliki oleh suatu hotel. Serta keindahan hotel yang dapat dinikmati keindahannya, yang terdapat di dalamnya.

Di Bali ada berbagai jenis hotel, mulai dari hotel kecil sampai dengan hotel bintang 5 yang bertaraf Internasional. Dengan banyaknya hotel yang ada di Bali, setiap hotel bekerja keras untuk berlomba-lomba meningkatkan kualitasnya, baik dari segi produk maupun pelayanannya. Setiap hotel memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan dengan menjual produk yang dimilikinya, seperti *room, food & beverage product, bar, restaurant, gym, spa,* dan *product-product* lainnya yang mendatangkan keuntungan bagi hotel.

Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay adalah salah satu hotel bintang lima dengan konsep resort yang terletak di kawasan tebing pantai Jimbaran untuk para wisatawan yang berkunjung ke Bali. Four Seasons Resort Bali Jimbaran memiliki lokasi yang sangat strategis berada di kawasan Bukit Permai, Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, dimana terkenal dengan keindahan pantainya yaitu pada saat matahari terbit dan matahari tenggelam yang sangat memukau.

Four Seasons Bali Resort at Jimbaran Bay memiliki beberapa departemen yang menunjang operasional hotel, guna memberi pelayanan yang maksimal. Departemen tersebut yaitu : *Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Beverage & Food Department, Housekeeping (Styling) Department, Front Office Department, Spa & Recreation Department, Loss Prevention (Security) Department*. Setiap departemen saling berkaitan satu dengan lainnya, guna memaksimalkan operasional hotel. Salah satu departemen yang berperan penting dalam operasional, adalah *Food & Beverage Service Department*.

*Food & Beverage Service Department* secara umum, berfungsi sebagai tempat penyedia pelayanan makanan dan minuman. Serta melayani kebutuhan lain yang diminta oleh tamu, yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Pelayanannya dikelola secara komersial serta profesional. *Food & Beverage Service Department* pada Four Seasons Bali Resort at Jimbaran Bay, memiliki 4 *Restaurant*. Diantaranya, Sundara

Restaurant, Jala Restaurant, Taman Wantilan Restaurat, dan Alu Restaurant. Setiap *Outlet Food & Beverage Service Department* tersebut, memiliki *menu* dan cara penyajian yang berbeda. seperti contohnya Sundara Restaurant.

Sundara Restaurant merupakan *beach front restaurant* yang menawarkan perpaduan yang sempurna antara *five-star flair* dengan *beach club*. Kata Sundara di ambil dari bahasa sansekerta yang berarti "cantik" dan memberi penghormatan kepada sinar matahari yang menghangati Samudra Hindia. Lokasinya yang langsung terhubung dengan pantai dan panorama yang indah dari Jimbaran Bay. Sundara Restaurant membuat tamu memiliki pengalaman yang tak akan pernah terlupakan setiap hari mulai dari *lunch* sampai larut malam. Kedatangan Para tamu akan disambut dengan sangat ramah oleh *staff* yang ada di Sundara Restaurant.

Sundara Restaurant berbeda dengan *restaurant* pada umumnya. Sundara Restaurant melayani menu *Dinner a'la carte*, yang menu *Dinner*-nya bervariasi. Ada banyak pilihan menu *a'la carte Dinner* yang ada di Sundara Restaurant. Mulai dari pilihan menu yang pertama, yaitu *Smole Bites*. Pilihan menunya adalah : *Freshly Baked Flat Bread, Lobster Tail, Crab Cakes, Tuna Crudo*, Jagung Bakar. Kemudian pilihan menu yang kedua, yaitu *Salads And Bowls*, dengan pilihan menunya adalah : *Tuna Chirashi, Caesar Salad, Duck Salad, Noodle Salad, and Sorghum Salad*. Kemudian pilihan menu yang ketiga adalah *Main Couse*, yaitu pilihan menunya adalah : *Jimbaran Snapper, Signature BBQ Board, Grilled*

*Salmon*. Kemudian pilihan menu yang keempat adalah *Sweet Corners*, yaitu pilihan menu lainnya adalah *All About Mango, Chococo, Sirsak, and Duck Chocolate*. Pelayanan *dinner a'la carte* bisa dibilang sangat efisien, cepat, dan tepat untuk sebuah *Restaurant*.

Para tamu yang berkunjung juga dapat menyesuaikan dengan menu makanan kesukaannya pada menu *a'la carte dinner* yang tersedia. Untuk pelayanannya sendiri, sangat terbilang mudah karena tidak terlalu formal, maka pelayanannya pun sangat simple sekali dimulai dari *escorting the guest*, memberikan menu ke tamu, *taking order*, dan hingga proses *billing*. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Pelayanan *Dinner Ala Carte* Menu Oleh *Waiter/s* Di Sundara Restaurant Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang sudah tercantum di latar belakang masalah di atas, terdapat pokok permasalahan dalam penulisan tugas akhir yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *dinner ala carte menu* oleh *Waiter/s* pada Sundara Restaurant di Four Seasons Jimbaran Bali Resort At Jimbaran Bay?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *dinner ala carte menu* oleh *Waiter/s* pada Sundara Restaurant di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay dan bagaimana cara mengatasinya?

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

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir yakni sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dapat diketahui tujuan dan kegunaan tugas akhir ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pelayanan *dinner ala carte menu* oleh *Waiter/s* pada Sundara Restaurant di Four Seasons Jimbaran Bali Resort.
- b. Untuk Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan *dinner Ala carte menu* oleh *Waiter/s* pada Sundara Restaurant di Four Seasons Jimbaran Bali Resort dan bagaimana cara mengatasinya.

#### 2. Kegunaan Penulisan

##### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
- 2) Untuk menambah wawasan mahasiswa dalam bidang perhotelan umumnya dan bidang *F&B Service* khususnya.

##### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Laporan tugas akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai contoh dalam pembuatan Tugas Akhir serta dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran.
- 2) Untuk mengetahui kualitas kinerja mahasiswa pada proses Praktek Kerja Lapangan sehingga dapat bersaing dalam dunia kerja.

c. Bagi Perusahaan

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada perusahaan dalam melakukan strategi promosi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan pada Four Season Jimbaran Bali Resort At Jimbaran Bay.

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

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan khususnya yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan *dinner ala carte menu* pada sundara restoran di Four Seasons Jimbaran Bali Resort At Jimbaran Bay.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan atau *interview* secara langsung dengan *staff* yang ada di Sundara Restaurant, khususnya dalam pelayanan *dinner* di Sundara Restaurant.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari, membaca, mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku yang berkaitan dengan pokok permasalahan, yang nantinya dapat dijadikan sebagai referensi.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif yaitu memaparkan secara lengkap dan sistematis semua data atau informasi yang diperoleh selama menjalankan praktik kerja lapangan pada Four Seasons Jimbaran Bali Resort At Jimbaran Bay.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan teknik penyajian analisis data dengan metode informal. Penyajian hasil analisis data secara informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata yang biasa dan dijelaskan secara deskriptif.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Pelayanan Dinner Ala Carte Menu Pada Sundara Restaurant Di Four Seasons Bali Resort terdapat 3 tahap:

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini yang perlu dipersiapkan adalah persiapan diri yang terdiri dari : kehadiran, melakukan absensi tepat waktu, memastikan badan dalam keadaan bersih, memastikan seragam yang digunakan bersih dan rapi.

b. Tahap Operational

Pada tahap ini yang perlu dipersiapkan adalah: menjaga kebersihan area kerja, menjaga kebersihan *tray*, *trolley*, melipat *napkin*, beserta keperluan peralatan *dinner ala carte menu* lainnya.

a. Tahap Pelayanan

Dalam meberikan pelayanan dinner Ala Carte Menu Pada Sundara Restaurant Di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran, terdapat tahap pelayanan yang di mana disebutkan sebagai berikut: Welcoming the guest, Escorting the guest, Unfolding the guest napkin, Pouring water, Present the menu and exsplain the concept, Taking order, Serve the appetizer, and clear after finished, Serve main course and clear main course after finished, Crumbing down, and set up dessert Presenting and settle the bill.

2. Kendala yang dihadapi ketika memberikan pelayanan *Dinner Ala Carte* Menu oleh *Waiter/s* pada Sundara Restaurant di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay antara lain :
  - a. Kendala
    - 1) Kurangnya tenaga *food runner* dalam pelayanan *waiter/s* pada Sundara Restaurant.
    - 2) Keterlambatan waktu dalam proses pengambilan makanan ke *venue* lain.
  - b. Cara Mengatasi
    - 1) Menginformasikan kepada *leader* di *outlet* lain untuk memberi tahu salah satu staf nya membantu (*support*).
    - 2) Menjelaskan situasi yang sebenarnya kepada tamu bahwa dalam pengambilan makanan ke *venue* lain membutuhkan waktu beberapa menit, dikarenakan lokasi atau tempat pengambilan pesanan tidak berdekatan.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di bagian Food and Beverage Service di Four Seasons Bali Resort At Jimbaran Bay terutama dalam pelayanan *dinner ala carte menu* oleh *Waiter/s* di Sundara Restaurant. Penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan sebagai berikut:

1. Meningkatkan komunikasi kepada *Food and Beverage Department* mengenai kendala kurangnya *food runner* dalam proses pengambilan makanan, agar pihak dari *Food and Beverage Department* menambah *staff* atau *daily worker* sebagai *food runner*, agar dalam proses pelayanan *dinner* bisa berjalan dengan lancar.
2. Dalam mengatasi kendala ketika proses pengambilan makanan ke *venue* lain, disarankan pihak *restaurant* menambah *menu* yang menjadi *favorit* di *venue* lain, agar proses pelayanan *dinner ala carte menu* bisa berjalan dengan lancar.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar dan Arifin.2016.Jurnal Administrasi Bisnis.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*”.hal. 3.Universitas Brawijaya.
- Atmojo, H. Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta:Andi
- Bagyono. (2014). *Manajemen Perhotelan* . Jakarta: PT.Gramedia.
- Darma. (2017). *Banquet*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Mentar Karina Rizkai, Darmawan Octo S, A. Faidlal Rahkam. 2020. Jurnal Manajemen Perhotelan. “*Pengaruh Pelatihan terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Swiss-Belinn Malang*”. Vol 6.(1). Malang: Universitas Brawijaya
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. CV ANDI OFFSET:Yogyakarta
- Oka, I Made Darma & Winia, I Nyoman. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran International*. Surabaya: Paramita
- Singaravelava, R. 2016. *Food and Beverage Service*. Inggris: Oxford University Press
- Susana. (2017). *Food and Beverage: Pelayanan Makanan dan Minuman* . Yogyakarta:Istana Media.
- Utama, R. (2016). *pengantar industri pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish. Winia, O. Darma. (2017). *Banquet*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.