TUGAS AKHIR

PELAYANAN SET MENU DINNER UNTUK TAMU JTB OLEH SERVER DI ROCK BAR AYANA BALI

Ni Kadek Ayu Dwijayanti

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SET MENU DINNER UNTUK TAMU JTB OLEH SERVER DI ROCK BAR AYANA BALI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Ayu Dwijayanti
NIM 2215823046

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SET MENU DINNER UNTUK TAMU JTB OLEH SERVER DI ROCK BAR AYANA BALI

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali

POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Ayu Dwijayanti
NIM 2215823046

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *Set Menu Dinner* Untuk Tamu JTB Oleh *Server* Di Rock Bar Di AYANA Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan mengenai pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB oleh *server* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

POLITEKNIK NEGERI BALI

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menempuh Pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Giordano Faggioli, selaku General Manager di AYANA Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Adam Kolar, selaku Food and Beverage Service Director di AYANA Bali, yang senantiasa telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Mario Belometti, selaku General Manager di Rock Bar AYANA Bali yang telah memberikan banyak pelatihan dan bimbingan selama Praktik Kerja Lapangan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

11. Made Jane Purnama, selaku Training Manager/Human Resource Manager AYANA Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
12. Seluruh Staff AYANA Bali yang membantu penulis dalam memberikan informasi, bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
13. I Ketut Sumerta dan Ni Nyoman Suarni, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil, serta yang telah memberikan dukungan baik secara finansial maupun moral.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 20 Juni 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR i
HALAMAN SAMPUL DALAM ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS vi
KATA PENGANTAR viiii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan dan Manfaat 5
D. Metode Penulisan 6
BAB II LANDASAN TEORI 9
A. Hotel 9
1. Pengertian Hotel 9
2. Klasifikasi Hotel 9
B. Pengertian Food & Beverage Department 12
1. Food and Beverage Product 12
2. Food and Beverage Service 12
C. Restaurant 13
1. Pengertian Restaurant 13
2. Jenis-Jenis Restaurant 13
D. Server 15
1. Pengertian Server 15

POLITEKNIK NEGERI BALI

E. Menu 16
1. Pengertian Menu 16
2. Jenis-Jenis Menu 17
F. Service/Pelayanan 18
1. Pengertian Service/Pelayanan 18
2. Jenis-Jenis Service/Pelayanan 19
G. Sequence of Service 20
H. Pengertian JTB 21

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel 22
1. Lokasi Hotel 22
2. Sejarah Hotel 23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel 25
1. Bidang Usaha 25
2. Fasilitas 30
C. Struktur Organisasi 40

BAB IV PEMBAHASAN 53
A. Pelayanan Set Menu Dinner Untuk Tamu JTB Oleh Server Di Rock Bar AYANA Bali 53
1. Tahap Persiapan (*Preparation*) 54
2. Tahap Pelaksanaan 57
3. Tahap Penutupan 71
B. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Set Menu Dinner Untuk Tamu JTB Oleh Server Di Rock Bar Di AYANA Bali Dan Cara Mengatasinya 72

BAB V PENUTUP 74
A. Simpulan 74
B. Saran 76

DAFTAR PUSTAKA 77

DAFTAR LAMPIRAN 78

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 AYANA Resort Bali 25
Tabel 3. 2 AYANA Segara Bali 25
Tabel 3. 3 Rimba by AYANA Bali 26
Tabel 3. 4 The Villas at AYANA Bali 26
Tabel 3. 5 Tipe Harga Kamar AYANA Bali 27
Tabel 3. 6 Restoran dan Bar 28
Tabel 3. 7 Spa 29
Tabel 3. 8 Venues 30

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo AYANA Bali 22
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Hotel AYANA Bali 40
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food & Beverage Service 41
Gambar 4. 1 Rock Bar..... 53
Gambar 4. 2 Standar *Grooming* di Rock Bar 55
Gambar 4. 3 Assortment of Traditional Dips 60
Gambar 4. 4 AYANA'S Farm Greek Salad 60
Gambar 4. 5 Chilled Tomato soup 60
Gambar 4. 6 Grilled Octopus Greek 60
Gambar 4. 7 Oven Baked Sea Bass Fillet 61
Gambar 4. 8 Mediterranean Citrus Chicken 61
Gambar 4. 9 Lemon Cake 61
Gambar 4. 10 Ice Cream and Sorbet 61
Gambar 4. 11 Contoh *Guest Bill* 70
Gambar 4. 12 *Before cleaning side section* 71
Gambar 4. 13 *After cleaning side section* 71

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Rock Bar Restaurant 78
Lampiran 2 : *Voucher* JTB *Guest* 79
Lampiran 3: *Set Menu* JTB 80
Lampiran 4: *Taking Order Guest* 81
Lampiran 5: *Punch Order Guest* pada Micros System 82
Lampiran 6: *Handling Guest Bill* 83
Lampiran 7: Aplikasi Talenta untuk Absensi 84
Lampiran 8: *Oshibori Towel* 85
Lampiran 9: EDC *Machine* 86
Lampiran 10: *Drink List Menu* 87

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA Bali merupakan hotel bintang 5 yang terletak di Jimbaran Bali dan memiliki 4 properti yaitu AYANA Bali Villas, AYANA Bali Rimba, AYANA Bali Resort dan AYANA Bali Segara. Hotel ini berada dibawah naungan PT. Karang Mas Sejahtera dan dapat ditempuh sekitar 30 menit dari Bandara Ngurah Rai. AYANA Bali Resort, sebagai salah satu properti dari AYANA Bali, memiliki fasilitas yang sangat mendukung bagi wisatawan yang ingin menginap. Hotel ini memiliki kamar, *villa*, kolam renang, restoran, ruang pertemuan, dan *wedding venue* dengan pemandangan yang indah dan unik.

Dalam mendukung pelayanan tamu di AYANA Bali Resort, terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda. Departemen-departemen ini antara lain Housekeeping Department yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, serta kerapian di area hotel; Front Office Department yang bertanggung jawab sebagai kantor depan pada hotel seperti menyambut tamu yang baru datang; Human Resource Department yang bertanggung jawab terhadap pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah hotel seperti perekrutan karyawan baru; Accounting Department yang bertugas mencatat dan mengawasi seluruh keuangan hotel; Engineering Department yang bertugas mengecek dan merawat peralatan yang ada di hotel; Sales & Marketing Department yang bertugas dalam pemasaran dan penjualan

POLITEKNIK NEGERI BALI

sebuah hotel, serta Security Department yang bertugas menjaga keamanan di hotel dan Food & Beverage Department.

Food & Beverage Department atau yang disebut dengan F&B Department merupakan salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab atas segala hal yang berkaitan dengan penyediaan, persiapan, dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu yang menginap di hotel atau pun tamu yang hanya berkunjung di restoran yang ada di AYANA Bali. Food & Beverage Department dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* adalah bagian yang bertanggung jawab dalam pengolahan makanan yang siap disajikan kepada tamu, dan *Food and Beverage Service* adalah bagian yang menyajikan makanan dan melayani tamu, mulai dari pemesanan makanan dan minuman sampai tamu meninggalkan restoran.

Food & Beverage Department di AYANA Bali bertanggung jawab untuk beragam jenis *restaurant* yang melayani kebutuhan makan dan minum tamu yaitu Kisik Restaurant, Sami-Sami Restaurant, Padi Restaurant, To'Ge Restaurant, Damar Terrace Restaurant, Honzen Restaurant, Dava Restaurant, Unique Restaurant, Ah Yat Abalone Restaurant dan Rock Bar. Rock Bar adalah bagian dari *restaurant* yang ada di AYANA Bali yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang berkunjung baik untuk tamu *in house* maupun tamu *outside*. Rock Bar merupakan salah satu *The Best Hotel Bars in The World*, sebuah gelar yang diberikan oleh Majalah Travel & Leisure pada tahun 2020, memiliki pemandangan tak tertandingi yaitu berada di tepi tebing

POLITEKNIK NEGERI BALI

dan berada 14 meter di atas Samudera Hindia. Rock Bar memiliki sekitar 60 *table* untuk *dinner* dengan menyediakan menu Mediterranean yang dipadukan dengan minuman International *cocktail* yang disajikan kepada tamu serta ditemani dengan pemandangan *sunset* yang indah dan pemandangan pantai di malam hari yang sejuk.

Rock Bar menyediakan hidangan untuk perorangan maupun biro perjalanan wisata dalam bentuk *set menu dinner*. Rock Bar adalah salah satu restoran yang ada di AYANA yang bekerja sama oleh JTB. JTB atau Japan Tourist Bureau merupakan perusahan biro perjalanan wisata yang menangani tamu Jepang yang akan berwisata di Bali. Di Rock Bar terdapat pelayanan *set menu dinner* JTB yang dibuka untuk tamu *in house* dan *outside*. Terdapat dua jenis pilihan menu yang beragam dalam s*et menu dinner* yang ditawarkan untuk tamu JTB yaitu pilihan 1 berupa 1 *appetizer*, 1 *soup*, 1 *main course* dan 1 *dessert*. Sedangkan pilihan 2 berupa 1 *appetizer* atau 1 *soup*, 2 *main course* dan 1 *dessert.* Ragam menu yang dapat dipilih oleh tamu diantaranya dari menu *appetizer* berupa *Assortment of Traditional Dips* atau *AYANA'S Farm Greek Salad*; menu *soup* yaitu *Chilled Tomato atau Grilled Octopus Greek*; menu *main course* yaitu *Oven Baked Sea Bass Fillet atau Mediterranean Citrus Chicken*; dan menu *dessert* yaitu *Lemon Cake Ayana* atau *Ice Cream Sorbet*. Paket apapun yang dipilih, tamu akan mendapatkan 1 minuman bernama Rock My World. Harga 1 *set menu* dengan 4 *course* tersebut dibagi menjadi 2 yaitu harga tamu *in house* adalah Rp 876.000/nett/*person* dan *outside guest* adalah Rp 1.051.200/nett/*person*. Ketika tamu menikmati *set menu dinner* tersebut,

POLITEKNIK NEGERI BALI

terdapat *live performance DJ* dengan latar belakang pemandangan *sunset* yang luar biasa indahnya.

Terdapat beberapa tulisan yang membahas tentang topik yang penulis angkat ini. Salah satunya adalah tugas akhir yang ditulis oleh Gristefiona, (2023) dengan judul "Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki Oleh Pramusaji Di Rin Restaurant Conrad Bali". Tugas akhir tersebut membahas mengenai pelayanan *set menu dinner,* namun berfokus terhadap penanganan *set menu dinner* untuk *Japanese restaurant* yang menggunakan konsep *live cooking* yang dimana koki akan memasak langsung di hadapan tamu. Sementara di Rock Bar menggunakan konsep *formal dining restaurant,* yang dimana koki akan mempersiapkan hidangannya di dapur lalu makanan akan diantarkan oleh *food runner* ke *side stand* dan akan disajikan oleh *server* yang bertugas.

Tugas akhir berikutnya adalah dari Septiani, (2023) tentang "Penanganan Dinner Korean Group Oleh Pramusaji Di Edogin Restaurant The Mulia, Muli a Resort And Villa Nusa Dua Bali". Persamaan dengan tugas akhir ini yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan *dinner* di restoran. Namun dalam tugas akhir tersebut membahas mengenai penanganan *dinner* secara umum dengan menu *a'la carte* yang lebih spesifik ke masakan Jepang sedangkan jenis tamu yang berkunjung kebanyakan tamu korea. Sementara di Rock Bar adalah restoran yang menyajikan *set menu* yang dimana semua makanan telah ditetapkan dalam satu *set* dan tamu tidak diperkenankan untuk mengganti *item* dari *set menu* dengan menu reguler. Di Rock Bar *set menu* JTB yang ditawarkan lebih spesifik ke tamu Jepang.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penulis tertarik untuk memaparkan dan menyusun tugas akhir dengan judul "Pelayanan Set Menu Dinner Untuk Tamu JTB Oleh Server Di Rock Bar Di AYANA Bali".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB oleh *server* di Rock Bar di AYANA Bali?
2. Apa sajakah hambatan dalam pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB oleh *server* di Rock Bar di AYANA Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Set Menu Dinner untuk Tamu JTB oleh Server di AYANA Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

POLITEKNIK NEGERI BALI

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

a. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB oleh *server* di Rock Bar di AYANA Bali
b. Untuk menjabarkan hambatan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB oleh *server* di Rock Bar di AYANA Bali dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

1) Untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan praktik kerja lapangan di Rock Bar

2) Untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan mahasiswa di bidang *Food & Beverage Service*

b. Politeknik Negeri Bali

1) Untuk mengembangkan ilmu dan informasi yang baru dalam industri pariwisata saat ini

2) Untuk menambah referensi ilmu bagi para dosen sesuai dengan bidang *Food and Beverage Service*

c. Perusahaan AYANA Bali

1) Untuk mempromosikan produk yang dimiliki oleh hotel

2) Untuk membangun kerja sama yang baik antara pihak hotel dengan kampus

D. Metode Penulisan

POLITEKNIK NEGERI BALI

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Adapun beberapa metode yang dapat dijabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi, wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung yang terjadi di lapangan. Dalam penulisan tugas akhir ini observasi yang dilakukan dengan cara mengamati dan meneliti langsung prosedur kerja yang dilakukan oleh *server* di Rock Bar terhadap pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan narasumber. Dalam penulisan tugas akhir ini wawancara yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait, seperti 1 assistant *manager*, 2 *supervisor*, 3 *staff* Rock Bar mengenai pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB di Rock Bar di AYANA Bali.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dari sumber-sumber tertulis maupun *online,* seperti buku, artikel, jurnal dan lainnya. Dalam penulisan tugas akhir ini, studi pustaka yang dilakukan dengan cara membaca melalui jurnal, artikel maupun laporan penelitian lainnya yang berhubungan dengan pelayanan *set menu dinner.*

POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu teknik analisis data yang bertujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan atau menggambarkan suatu penelitian melalui

data-data yang telah terkumpul dengan melakukan wawancara dan menggunakan keterangan yang sistematis semua data atau informasi yang diperoleh dalam penelitian yang berhubungan dengan pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB oleh *server* di Rock Bar di AYANA Bali.

Metode penyajian hasil dilakukan secara formal yaitu menggunakan lambang, statistik, dan tabel, dan juga secara informal yaitu menggunakan kata-kata biasa. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan gabungan dari metode penyajian hasil secara formal dan informal dengan menggunakan tabel, gambar atau foto dan untaian kata-kata biasa yang tersusun lebih rinci.

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan tentang pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB oleh *server* di Rock Bar AYANA Bali, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan *set menu dinner* untuk tamu JTB oleh *server* di Rock Bar AYANA Bali dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap penutup (*closing*).
   a. Tahap persiapan, penulis melakukan beberapa persiapan terlebih dahulu yaitu persiapan diri dan persiapan kerja. Persiapan diri yang dilakukan oleh seorang *server* seperti menjaga kebersihan dan kesehatan diri, berpenampilan yang rapi dan bersih, menggunakan *uniform* yang layak digunakan, rapi, bersih dan terlihat profesional dan selalu menggunakan *name tag* yang mudah dibaca saat bekerja. Persiapan kerja yang dilakukan oleh seorang *server,* seperti datang ke hotel minimal 30 menit, melakukan absensi pada aplikasi Talenta, mengikuti *briefing* sebelum memulai pekerjaan dan selalu membawa *captain order* dan pulpen ketika bekerja.
   b. Tahap Pelaksanaan yang dilakukan oleh *server* meliputi: *welcoming guest, escorting guest to the table, seating the guest, presenting menu, serving cold oshibori towel, taking beverage order, delivering beverage to the guest table, taking food order, adjusting cutleries, serving bread, serving appetizer, clearing up appetizer, serving soup, clearing up soup, serving main course,*

POLITEKNIK NEGERI BALI

clearing up the main course, crumbing down, serving dessert, clearing u p dessert, presenting the guest's bill and bidding farewell the guests.

c. Tahap penutupan (*closing*) yang dilakukan oleh *server* diantaranya: melakukan *clear up* semua *set-up dinner*, merapikan semua meja dan kursi lalu memasukan *pillow* dan *cushion* kedalam plastik dan di *cover*, mengambil semua linen yang kotor, *polish* semua peralatan yang sudah dicuci dan membuang semua sampah.

2. Hambatan-hambatan seorang *server* dalam melakukan pelayanan *set menu dinner* kepada tamu JTB di Rock Bar AYANA Bali dan cara mengatasinya, sebagai berikut:

a. Terjadinya cuaca buruk, seperti hujan, angin kencang atau ombak yang tinggi. Cara mengatasinya yaitu jika sebelum jam operasional terjadi hujan maka Rock Bar ditutup sementara sampai cuaca sudah membaik, namun ketika terjadi hujan pada saat operasional maka tamu yang telah melakukan *dinner* dipindahkan ke Sami-Sami Restaurant karena *outlet* ini yang paling dekat dengan Rock Bar.

b. Keterbatasan staf yang bertugas pada saat operasional. Cara mengatasinya yaitu *server* yang bertugas mengambil makanan sendiri di *kitchen* dan mengambil minuman sendiri di bar agar tidak terjadi keterlambatan pada saat penyajian makanan dan minuman tamu sehingga menghindari tamu komplain.

c. Terbatasnya kemampuan *server* dalam Bahasa Jepang. Cara mengatasinya yaitu dapat diatasi dengan berkomunikasi menggunakan bahasa tubuh, dan

POLITEKNIK NEGERI BALI

apabila tamu tidak mengerti tentang apa yang *server* ucapkan atau peragakan maka dapat menggunakan bantuan aplikasi penerjemahan/ kamus yang ada pada ponsel tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan hambatan-hambatan yang dihadapi ketika bertugas di Rock Bar AYANA Bali, pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran, sebagai berikut:

1. Apabila terjadi cuaca buruk seperti hujan yang dimulai pada bulan Oktober hingga Februari, sebaiknya dibuatkan tempat yang teduh seperti dipasangkan kanopi, sehingga tamu tidak terkena hujan.
2. Perlunya penambahan *daily worker* untuk menjadi *runner* agar *server* yang bertugas tidak perlu lagi mengambil makanan dan minuman sendiri ke *kitchen* sehingga *server* dapat fokus terhadap tamu.
3. Sebaiknya pihak hotel perlu memberikan *training* atau pelatihan kursus bahasa Jepang bagi *server,* agar saat operasional tidak lagi menggunakan bahasa tubuh atau menggunakan ponsel tamu dalam berkomunikasi.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, N. N. R. C. (2024). Pelayanan A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji To'ge Restaurant di Rimba By AYANA.

Erianto, E., & Msp, Ss. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). Jurnal Akomodasi Agung, 9.

Gristefiona, W. (2023). Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki Oleh Pramusaji Di Rin Restaurant Conrad Bali.

Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. Jurnal Media Wisata, 17.

Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 3(1), 2597–5323.

Nugraha W, L. V. (2020). Food & Beverage Departmen Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

Putri, N. K. D. C. (2023). Penanganan Breakfast In Room Dining Oleh Waitress Di 360 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort.

Septiani, N. M. A. (2023). Penanganan Dinner Korean Guest Oleh Pramusaji Di Edogin Restaurant The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua Bali.

Sidi, A. R. (2022). Pengaruh Physical Work Environment, Kecerdasan Emosional dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Panorama JTB Tours Indonesia.

Tangian, D., Polii, B. D., & Permana, D. E. (2020). Food Service 1 Pelayanan Di Restoran.

Timo, F. (2021). The Influence of Menu Variations and Service Quality on Guest Satisfaction at Hotel Vitory Kefamenanu. Jurnal Inspirasi Ekonomi, 3, 2503–3123.

Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Pramusaji Pada Pesisi Restoran Di The Alantara Sanur. Ilmiah Hospitality Management, 11 No 02, 141–164.

POLITEKNIK NEGERI BALI