

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SET MENU DINNER
OLEH SERVER DI SCUSA RESTAURANT
AYANA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Ari Setiani

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SET MENU DINNER
OLEH SERVER DI SCUSA RESTAURANT
AYANA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Ari Setiani
NIM 2215823022

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SET MENU DINNER
OLEH SERVER DI SCUSA RESTAURANT
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 Komang Ari Setiani
NIM. 2215823022

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 oleh Server di Scusa Restaurant AYANA Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana pelayanan set menu dinner oleh server di Scusa Restaurant AYANA Bali 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 di atasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

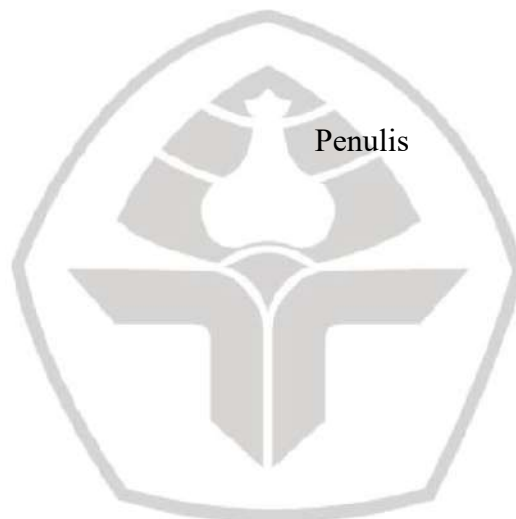
1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan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

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST. Par., M. Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Giordano Faggioli, selaku General Manager di AYANA Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan informasi mengenai hotel untuk penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Bapak David Surjono, selaku Manager di Scusa Restaurant AYANA Bali yang telah memberikan masukan yang baik dan memberikan ilmu kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Staff F&B Department di AYANA Bali yang telah membantu membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis.
11. Bapak I Made Asa dan Ibu Ni Ketut Dantiasih, selaku orang tua penulis yang telah senantiasa memberikan dukungan dan doa selama penulisan Tugas Akhir.

12. Teman-teman di kelas D Program Studi DII Perhotelan yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tugas Akhir ini.

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, Juni 2025



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
D. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department	11
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	11
2. Pengertian Food and Beverage Service.....	11
3. Pengertian Food and Beverage Product	12
C. Restoran	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Jenis - jenis Restoran.....	13
D. Pramusaji	14
E. Menu	15
1. Pengertian Menu	15
2. Jenis - Jenis Menu	15
F. Pelayanan.....	16
1. Pengertian Pelayanan	16
2. Jenis – Jenis pelayanan.....	17
G. Sequence of Service.....	18
H. Pengertian Set Menu.....	20
I. Pengertian Dinner	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22

A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	24
C. Struktur Organisasi	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Penyajian Hasil Observasi.....	45
B. Hambatan - hambatan yang dihadapi dalam pelayanan set menu dinner oleh server di Scusa Restaurant AYANA Bali dan cara mengatasinya.	67
BAB V PENUTUP.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
DAFTAR LAMPIRAN	75



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar AYANA Bali.....	25
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar AYANA Bali	26
Tabel 3. 3 Venues AYANA Bali	27
Tabel 3. 4 SPA AYANA Bali	28
Tabel 3. 5 Tipe Kamar RIMBA by AYANA	31
Tabel 3. 6 Tipe kamar AYANA Segara	31



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo AYANA Bali.....	22
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	40
Gambar 4. 1 Scusa Restaurant.....	45
Gambar 4. 2 Seragam <i>Set Up</i> di Scusa Restaurant	47
Gambar 4. 3 Seragam Operasional di Scusa Restaurant	47
Gambar 4. 4 <i>Talenta Application</i>	48
Gambar 4. 5 <i>Set Up Table</i>	48
Gambar 4. 6 membuat oshibori	49
Gambar 4. 7 <i>Cleaning Tray</i>	49
Gambar 4. 8 <i>Welcoming The Guest</i>	50
Gambar 4. 9 <i>Asking Reservation to The Guest</i>	51
Gambar 4. 10 <i>Escorting and Sitting the Guest</i>	51
Gambar 4. 11 <i>Presenting Menu</i>	52
Gambar 4. 12 <i>Greet the Guest and Serving Cold Towel</i>	53
Gambar 4. 13 <i>Serving the Welcome Bread</i>	53
Gambar 4. 14 <i>Explain Set Menu Dinner</i>	55
Gambar 4. 15 <i>Taking Order Beverage</i>	56
Gambar 4. 16 <i>Delivering Beverage to the Guest Table</i>	57
Gambar 4. 17 <i>Taking Food Order</i>	58
Gambar 4. 18 <i>Adjusting guest silverware</i>	58
Gambar 4. 19 <i>Serving Appetizer</i>	59
Gambar 4. 20 <i>Serving Main Course</i>	60
Gambar 4. 21 <i>Clearing up Main Course</i>	61
Gambar 4. 22 <i>Crumbing Down</i>	61
Gambar 4. 23 <i>Adjusting guest silverware</i>	62
Gambar 4. 24 <i>Serving dessert</i>	62
Gambar 4. 25 <i>Serving warm towel</i>	63
Gambar 4. 26 <i>Engage Moment</i>	64
Gambar 4. 27 <i>Presenting Guest's Bill</i>	65
Gambar 4. 28 <i>Bidding Farewell</i>	65
Gambar 4. 29 Menghitung soil	66
Gambar 4. 30 <i>Polishing cutleries and glass</i>	66
Gambar 4. 31 Menu Ipad	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Stuktur organisasi AYANA Bali dan <i>Lay out Scusa Restaurant</i>	75
Lampiran 2: <i>Scusa Set Menu, table set up, dan Symphony System</i>	76
Lampiran 3: <i>Print out bill dan Flyer Scusa Trolley Cocktail</i>	77
Lampiran 4: Tipe kamar AYANA Bali.....	78
Lampiran 5: Restoran & Bar	79
Lampiran 6: Restoran & Bar	80
Lampiran 7: Restoran & Bar	81



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di Jalan Karang Mas Sejahtera, Jimbaran dan dapat ditempuh sekitar 25 menit dari Bandara Ngurah Rai. Berdiri di atas lahan seluas 100 hektar dan memiliki 4 properti yaitu AYANA Villa, AYANA Resort, AYANA Segara, dan Rimba by AYANA. AYANA Bali memiliki fasilitas kamar, *villa*, ruang pertemuan, *wedding venue*, kolam renang, *restaurant*, serta fasilitas pendukung lainnya seperti fasilitas kesehatan dan kebugaran. AYANA Bali memiliki konsep *integrated resort*, setiap properti hotel ini saling terhubung sehingga tamu yang menginap bisa menggunakan fasilitas dari seluruh properti. AYANA Bali terdapat *view* yang menarik dan indah yang membuat sangat nyaman untuk ditempati. AYANA sendiri diambil dari Bahasa Sansekerta, istilah “AYANA” mengandung makna “*The Place of Refuge*” yang artinya tempat berlindung atau tempat beristirahat.

AYANA Bali memiliki beberapa departemen untuk mendukung kegiatan operasionalnya yaitu: Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Human Resources Department, Purchasing Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Engineering Department, dan Security Department. Agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu, maka semua departemen tersebut harus dapat menjalin kerjasama yang baik dengan satu sama lain. Salah satu departemen yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu yaitu

Food and Beverage Department. Food and Beverage Department yang ada di AYANA Bali dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Food and Beverage Product memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengolah bahan makanan dan minuman. Sedangkan Food and Beverage Service bertugas dan bertanggung jawab untuk menyajikan makanan dan minuman pelanggan, memastikan setiap pelanggan merasa nyaman dan puas dalam pelayanan yang diberikan. AYANA Bali memiliki sebanyak 18 F&B *outlet* dengan konsep yang berbeda-beda. Salah satunya yakni Scusa Restaurant.

Scusa Restaurant merupakan restoran yang memiliki konsep *semi fine dining in the breezy terrace lounge* dengan menyediakan hidangan *mediterranean*. Restoran ini memiliki waktu operasional dari pukul 18.00 s.d 23.00 WITA serta memiliki kapasitas sebanyak 184 *seats*. Scusa Restaurant menawarkan pertunjukan *live music* dan pertunjukkan *scusa trolley cocktail*. Seorang bartender mengelilingi setiap meja tamu dan membawa minuman. Bartender memberikan pertunjukkan *flair* serta proses pembuatan *cocktail* maupun *mocktail* secara langsung kepada tamu. Scusa Restaurant menyediakan fasilitas *wine cellar* sehingga tamu bisa melihat berbagai jenis wine secara langsung. Selain itu, Scusa Restaurant menawarkan menu *a'la carte dinner* dan *set menu dinner*.

Set menu merupakan salah satu jenis menu yang menawarkan sejumlah hidangan dalam satu susunan lengkap, yang terdiri dari *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert* yang telah ditetapkan dalam satu harga yang pasti. *Set menu* lebih banyak diminati dibandingkan menu *a'la carte*, karena *set menu* menawarkan kombinasi varian makanan dan lebih praktis, sedangkan *ala'carte menu* merupakan

menu yang dijual secara terpisah sehingga memiliki harga yang lebih tinggi. Scusa Restaurant menyajikan *set menu dinner* dan memiliki dua jenis pilihan menu yaitu: *set menu 3 courses* dan *set menu 4 courses* masing-masing memiliki harga yang berbeda. Jika tamu memilih *set menu 3 courses* maka tamu akan mendapatkan hidangan *appetizer*, *main course*, dan *dessert* dengan biaya Rp. 600.000++/person, sedangkan jika tamu memilih *set menu 4 courses* maka tamu akan mendapatkan hidangan *appetizer* atau *soup*, *middle course*, *main course*, dan *dessert* dengan biaya Rp. 750++/person. Pelayanan *set menu dinner* di Scusa Restaurant memiliki konsep *semi fine dining* dan tamu akan mendapatkan suasana tenang serta pelayanan yang formal.

Set menu dinner di Scusa Restaurant AYANA Bali memiliki keunikan yaitu tamu bisa memilih beberapa pilihan makanan di setiap *course*. Pada saat tamu tiba di Scusa Restaurant, tamu mendapatkan *welcome bread* dan dapat mencicipi wine secara langsung di dalam *wine cellar*. Selain itu, tamu dapat menikmati makanan sambil menyaksikan pertunjukan *live music* serta tamu diperbolehkan melakukan *song request* kepada penyanyi jika tamu berkenan. Pada hidangan *middle course*, tamu dapat memilih berbagai jenis pasta yang ingin dinikmati. Beberapa jenis pasta yang ditawarkan seperti pappardelle pasta, penne pasta, fusilli pasta, tagliolini pasta, dan spaghetti.

Terkait topik yang diambil dalam tugas akhir ini ada beberapa tulisan dari tugas akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Pada tugas akhir pertama dari (Wisti Gristefiona, 2023) dengan judul “Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di Rin

Restaurant Conrad Bali”. Jika dibandingkan dengan Tugas Akhir yang penulis tulis terdapat sebuah perbedaan yaitu terkait pelayanan yang diberikan. Conrad Bali memiliki pelayanan *live cooking* oleh *chef*, sedangkan di Scusa Restaurant tidak menyediakan pelayanan *live cooking* melainkan pelayanan *scusa trolley cocktail* (lampiran 3, Gb.3). Bartender akan memberikan pertunjukkan *flair* untuk menghibur tamu dan menunjukkan proses pembuatan *cocktail* di depan tamu secara langsung. Pada Tugas Akhir kedua yang ditulis oleh (I Wayan Ngardiana, 2023) dengan judul “Pelayanan Dinner Balinese Rijsttafel oleh Pramusaji pada Cascades Restaurant di Hotel Viceroy Bali” pramusaji akan menyajikan *welcoming drink* sebelum *starter* disajikan, sedangkan penyajian di Scusa restaurant, *server* akan menyajikan *cold towel* dan *welcome bread* berupa “*focaccia*” untuk tamu selagi menunggu *appetizer* disajikan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik mengangkat topik yang akan dibahas dalam pembuatan Tugas Akhir dengan Judul “Pelayanan Set Menu Dinner oleh Server di Scusa Restaurant AYANA Bali”.

POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan set menu dinner oleh server di Scusa Restaurant AYANA Bali?

2. Apa saja hambatan - hambatan yang dihadapi pada pelayanan set menu dinner oleh server di Scusa Restaurant 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 oleh Server di Scusa Restaurant AYANA Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan pelayanan set menu dinner oleh server di Scusa Restaurant AYANA Bali.
- b. Menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi pada pelayanan set menu dinner oleh server di Scusa Restaurant AYANA Bali dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis dengan menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa mampu merangkum semua informasi dalam bidang Food and Beverage Service.

- 2) Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai bidang Food and Beverage Service khususnya yang berkaitan dengan pelayanan set menu dinner oleh server di Scusa Restaurant AYANA Bali.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai salah satu sumber informasi yang bermanfaat bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa Jurusan Pariwisata serta dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan menyusun Tugas Akhir.
- 2) Sebagai tolak ukur dalam mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menyajikan ide dan pengetahuan yang dimiliki dalam penulisan Tugas Akhir.

c. AYANA Bali

- 1) Tugas akhir ini sebagai bahan yang dapat memberikan masukan yang berguna bagi pihak hotel dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu khususnya dalam bidang Food and Beverage Service.
- 2) Sebagai acuan bagi Hotel AYANA Bali dalam mengambil tindakan saat menangani hambatan yang mungkin terjadi saat melakukan pelayanan.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penulisan Tugas Akhir ini seperti metode observasi, metode wawancara, dan studi pustaka. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat semua data yang diperlukan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan set menu dinner oleh server di Scusa Restaurant AYANA Bali.

b. Wawancara

Metode wawancara yang dilakukan dengan cara bertanya secara langsung kepada *Restaurant Manager* dan *Restaurant Staff*, khususnya dalam pelayanan *set menu dinner* oleh *server* di Scusa Restaurant AYANA Bali.

c. Studi Pustaka

Metode studi Pustaka yang dilakukan dengan cara mencari, membaca, mengumpulkan informasi, dan referensi yang berkaitan dengan F & B Service, baik dari buku maupun referensi lainnya.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan pada Tugas Akhir ini menggunakan metode teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menganalisis, memaparkan, dan meringkas secara langsung berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan studi Pustaka yang berkaitan dengan pelayanan set menu dinner oleh server di Scusa Restaurant AYANA Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka terdapat beberapa simpulan yang diperoleh penulis pada Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan Set Menu Dinner oleh Server di Scusa Restaurant AYANA Bali” sebagai berikut:

1. Pelayanan Set Menu Dinner oleh Server di Scusa Restaurant AYANA Bali, dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu tahap persiapan (persiapan diri dan persiapan kerja), tahap pelaksanaan dan tahap penutupan.

a. Tahap persiapan (*preparation*), antara lain:

Pada tahap persiapan ini ada beberapa tahapan yaitu persiapan kesehatan dan kebersihan diri, penampilan diri (*grooming*), melakukan absensi, persiapan area kerja dan persiapan peralatan.

b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimulai dari tamu tiba di Scusa Restaurant, tahap pelaksanaan yang diterapkan oleh *server* di Scusa Restaurant meliputi: *Welcoming The Guest, Escorting And Sitting The Guest, Asking Reservation To The Guest, Presenting Menu, Greet The Guest And Serving Cold Towel, Serving The Welcome Bread, Offering Mineral Water, Explain Set Menu Dinner, Taking Order Beverage, Delivering Beverage To The Guest Table, Taking Food Order, Adjusting Guest Silverware, Table Maintenance, Serving Appetizer, Clearing Up Appetizer, Serving Main Course, Clearing Up Main Course, Crumbing Down, Adjusting Guest Silverware, Serving Dessert, Clearing Up Dessert, Serving Warm Towel, Engage*

Moment, Presenting Guest Bill, Bidding Farewell.

c. Tahap penutupan

Pelayanan *set menu dinner* di Scusa Restaurant berakhir pada pukul 23.00. *Server* mulai melakukan *closing*, memastikan restoran dalam keadaan bersih dan siap digunakan ke esokan harinya.

2. Hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Pelayanan Set Menu Dinner oleh *Server* di Scusa Restaurant AYANA Bali, antara lain:

a. Tamu kesulitan berkomunikasi dengan Bahasa Inggris. Adapun cara mengatasinya adalah *server* memberikan menu berupa *Ipad* yang sudah berisi gambar kepada tamu tersebut agar mempermudah dalam memilih makanan dan minuman serta dibantu dengan bahasa tubuh atau menggunakan aplikasi *translate* melalui *handphone*.

b. Kekurangan *cutleries* pada saat *occupancy* tinggi. Adapun cara mengatasi hambatan tersebut adalah *server* meminjam *cutleries* ke departemen banquet atau restoran lainnya sebelum operasional dimulai dan *leader* bisa melakukan order *cutleries*.

c. Tamu membatalkan pesanan. Adapun cara mengatasinya adalah *server* harus melakukan *pick up* makanan lebih awal, agar pesanan tamu lebih cepat diproses. *Server* segera menyajikan makanan selanjutnya dan jika tamu memang ingin membatalkan pesanan karena keterlambatan datangnya makanan, *server* harus segera berkomunikasi dengan *food runner* dan *kitchen* serta segera melakukan *void* pesanan di mesin *micros*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai Pelayanan Set Menu Dinner oleh Server di Scusa Restaurant AYANA Bali, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Komunikasi merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah pelayanan, maka dari itu disarankan hotel memberikan pelatihan tambahan kepada *server* untuk mengikuti kursus Bahasa Asing selain Bahasa Inggris. Kursus Bahasa Asing disesuaikan dari jenis tamu yang paling banyak datang ke Scusa Restaurant seperti kursus Bahasa Jepang, Cina, dan Korea.
2. Pada saat *occupancy* tinggi hotel harus menyediakan lebih banyak *cutleries* dan sebelumnya mendata berapa banyak *cutleries* yang dibutuhkan pada saat *high season* kemudian *manager restaurant* bisa memesan sesuai kebutuhan di restoran. Sehingga pada saat tamu ramai, karyawan yang bekerja tidak kesulitan mencari *cutleries*.
3. Memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu merupakan hal yang sangat penting di suatu restoran. Ketika hotel dalam keadaan *occupancy* tinggi disarankan menambahkan *manning* karyawan pada saat bekerja untuk operasional *dinner*. Sehingga *food runner* tidak merasa kewalahan, mengingat jumlah *food runner* yang terbatas, agar terhindar terjadinya tamu membatalkan pesanan akibat terlalu lama menunggu dan *server* bisa lebih fokus dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Suryawan, (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Berdasarkan Protokol Cleanliness, Health, Safety & Environmental Sustainability Oleh Pramusaji di Finns Beach 26-Article%20Text-47-1-10-20220312. (n.d.).
- Tambunan, (2020). Peralatan Makanan dan Minuman di Restoran Spoon Pada Hotel Aston City Hall Medan, 43-Article%20Text-50-1-10-20200603. (n.d.).
- I Gusti Ngurah Agung H., P & Made Gede Brihanala Putra, (2022). Analisis Menu A'la Carte Menggunakan Metode Menu Engineering di Pantai Restoran Kuta, 190-Article%20Text-347-1-10-20221217. (n.d.).
- Surya Atmaja & Pambudi, (2023). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran. 428-Article%20Text-541-1-10-20230615. (n.d.).
- Apriliana & Sukaris, (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara. 928X Print) D310. (n.d.).
- Munif & Mulyatiningsih, (2021). Analisis Kesesuaian Kompetensi Siswa SMK Tata Boga dDengan Yang Dibutuhkan Restoran Hotel. 1246-Article%20Text-4781-1-10-20221127. (n.d.).
- Yusnita & Yulianto (2019). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product.49761-144771-1-PB. (n.d.).
- Aulia Ananda & Pradini (2022). Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan admin,+Artikel. (n.d.).
- Agus, G., Wirawan, S., & Surya Wijaya, N. (n.d.)2024. Implementation of Standard Operating Procedure Sequence of Service Buffet Breakfast in the Food and Beverage Service Department. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 03(5), 707–711. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i5>
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- 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*, 1.

- Hapsara, V., Daniel Prasetio (2023). Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata, C., & Pelita Harapan Jakarta Vinsensius Ferrer Joeng, U.). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan. In *Journal of Management and Social Sciences* (Vol. 2, Issue 1).
- Kanedi, I., Hari Utami, F., & Natalia Zulita, L. (2017). SISTEM PELAYANAN UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KOTA BENGKULU. In *Jurnal Pseudocode* (Vol. 1). www.ejournal.unib.ac.id/index.php/pseudocode
- Mantjari, J., El, B., Lagarensen, S., Sangari, F., Studi, P., Perhotelan, D., & Manado, P. N. (2024). OPTIMALISASI PERAN LAYANAN FOOD & BEVERAGE SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTORAN SUKU, CONRAD BALI. In *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Edisi* (Vol. 7).
- Wisti Gristefiona JURUSAN PARIWISATA, P. (2023). *TUGAS AKHIR PELAYANAN SET MENU DINNER TEPPANYAKI OLEH PRAMUSAJI DI RIN RESTAURANT CONRAD BALI*.
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (n.d.)2020. PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/31>
- Noviastuti, N., Astuti, I. W., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akparda, S. (, & Yogyakarta,). (n.d.). Februari 2021-ISSN (Online) 2597-5323 Nina Noviastuti. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 4, Issue 1). <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Sinta, P., Akademi, B., Bunda, P., & Akademi, Y. P. (n.d.). *PELAYANAN PRIMA PRAMUSAJI DALAM MELAYANI TAMU DI RESTORAN HOTEL*.
- Studi Arsitektur, P. (2019). *Prosiding Seminar Nasional Arsitektur, Budaya dan Lingkungan Binaan (SEMARAYANA #1) FASILITAS UTAMA HOTEL RESORT BERDASARKAN CIVITAS PENGELOLA HOTEL RESORT DI TABANAN I Putu Wahyu Jambika Utama*.
- Tambunan, I. B. (2020). PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMESANAN MAKANAN DI PRIME STEAK HOUSE FINE DINING RESTORAN JW MARRIOTT HOTEL MEDAN. *Jurnal Akomodasi Agung*, 2.

- Teguh Arivianto, G., Akiriningsih, T., Utari, R., & Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, S. (2017). *Studi Analisis Tentang Penerapan Variasi Menu Dinner Terhadap Tingkat Kualitas Operasional Kerja Bagi Kitchen di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*. 13(1), 1907–2457.
- Timo, F. (n.d.-a) 2021. THE INFLUENCE OF MENU VARIATIONS AND SERVICE QUALITY ON GUEST SATISFACTION AT HOTEL VICTORY KEFAMENANU PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL VICTORY KEFAMENANU. In *Jurnal Inspirasi Ekonomi* (Vol. 3). Online.
- Timo, F. (n.d.-a) 2021. THE INFLUENCE OF MENU VARIATIONS AND SERVICE QUALITY ON GUEST SATISFACTION AT HOTEL VICTORY KEFAMENANU PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL VICTORY KEFAMENANU. In *Jurnal Inspirasi Ekonomi* (Vol. 3). Online.
- Ngardiana, (2023). *TUGAS AKHIR PELAYANAN DINNER BALINESE RIJSTTAFEL OLEH PRAMUSAJI PADA CASCADES RESTAURANT DI HOTEL VICEROY BALI*. (n.d.).
- Williandani, M., Tambunan, I. B., Nelson, R., & Gaol, L. (2022). TINJAUAN TENTANG TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB GREETER PADA RESTORAN NANGROE SAKA HOTEL MEDAN. *Jurnal Akomodasi Agung*, 2.
- Woro Yusnita, H., Yulianto, A., BSI Yogyakarta JIRingroad barat, A., & Gamping, A. (2013). UPAYA FOOD & BEVERAGE RESTAURANT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI VARIASI PRODUCT. In *Jurnal Khasanah Ilmu* (Issue 1).