

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
PADA UNIQUE ROOFTOP BAR DAN RESTAURANT
DI RIMBA BY AYANA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Ayu Widyantari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG 2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
PADA UNIQUE ROOFTOP BAR DAN RESTAURANT
DI RIMBA BY AYANA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Ayu Widyantari
NIM. 2215823002

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG 2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI PADA UNIQUE ROOFTOP BAR DAN RESTAURANT DI RIMBA BY 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 Made Ayu Widyantari
NIM. 2215823002**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul "Pelayanan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji pada Unique Rooftop Bar dan Restaurant di RIMBA by AYANA Bali" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *dinner* dengan menggunakan *a'la carte menu* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII 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 terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan 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 Prodi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Drs. Dewa Made Suria antara, M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Made Jane Purnama, selaku Training Manager di AYANA Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di AYANA Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh *staff* Food and Beverage Service di Unique Rooftop Bar dan Restaurant yang telah membimbing selama penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Made Gunawan dan Ibu Ni Luh Gde Widiarti, selaku orang tua penulis yang telah memberikan penulis semangat, dukungan moral, materi, serta doa dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis di dalam menyelesaikan 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 guna menambah ilmu pengetahuan

Badung, 21 Juli 2025

Ni Made Ayu Widyantari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Food and Beverage	13
1. Pengertian Food and Beverage Department	13
2. Pengertian Food and Beverage Service	13
C. Restoran	14
1. Pengertian Restoran	14
2. Klasifikasi Restoran.....	15
D. Menu	17
1. Pengertian Menu	17
2. Jenis – Jenis Menu	18
E. Pramusaji	20
1. Pengertian Pramusaji	20
2. Tugas dan Tanggung Jawab Pramusaji	21
3. Syarat Menjadi Pramusaji	22
F. Bar.....	24
1. Pengertian Bar	24
2. Jenis – Jenis Bar.....	25
G. Pelayanan	28
1. Pengertian Pelayanan	28
2. Jenis – Jenis Pelayanan di Restoran	29

H.	Sequence of Service	30
1.	Pengertian Sequence of Service	30
2.	Tahapan Sequence of Service.....	31
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	35
A.	Lokasi dan Sejarah AYANA Bali	35
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas AYANA Bali	36
C.	Struktur Organisasi AYANA Bali.....	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A.	Penanganan Dinner dengan A’la Carte Menu pada Unique Rooftop Bar dan Restaurant	62
1.	Tahap Persiapan.....	62
2.	Tahap Pelaksanaan	68
3.	Taha Penutupan	87
B.	Kendala-Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan A’la Carte Dinner di Unique Rooftop Bar dan Restaurant beserta Solusinya	89
BAB V	PENUTUP.....	92
A.	Simpulan.....	92
B.	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		98

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar AYANA Resort Bali	37
Table 3.2 Tipe Kamar AYANA by SEGARA Bali.....	38
Table 3.3 Tipe Kamar RIMBA by AYANA Bali.....	38
Table 3.4 Bar dan Restaurant AYANA Bali	44
Table 3.5 Total Meeting Room	48



POLITEKNIK NEGERI BALI

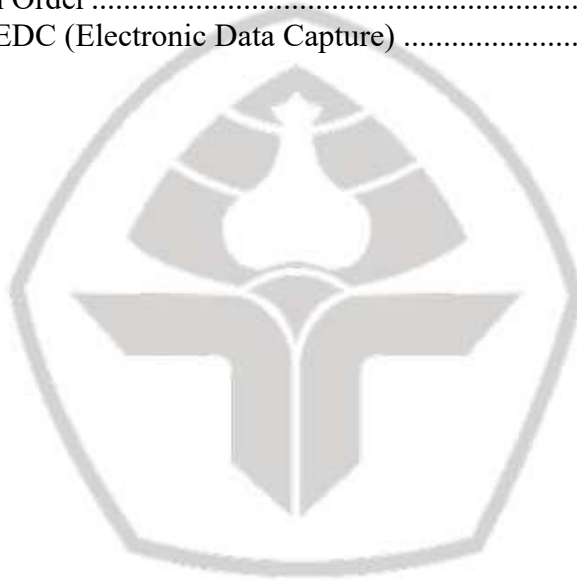
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo AYANA Bali	35
Gambar 3.2 To'Ge Restaurant	45
Gambar 3.3 Ah Yat Abalone	45
Gambar 3.4 Unique Rooftop Bar dan Restaurant	46
Gambar 3.5 Forest Bar.....	46
Gambar 3.6 Kampoeng Bali	47
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Unique Rooftop Bar dan Restaurant.....	53
Gambar 4.1 Absensi Menggunakan Talenta	64
Gambar 4.2 Personal Grooming	65
Gambar 4.3 Mempersiapkan Cutleries dan Napkin.....	67
Gambar 4.4 Pengambilan Oshibori dan Welcome Chips.....	72
Gambar 4.5 Melakukan Punch Order	74
Gambar 4.6 Table Set Up Dinner.....	78
Gambar 4.7 Engage With Guest	83
Gambar 4.8 Bill	85
Gambar 4.9 Clear Up Table	87
Gambar 4.10 Menghitung Linen Soil	88
Gambar 4.11 Cleaning Place Mat	88
Gambar 4.12 Polishing Cup and Saucer	89

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi AYANA Bali	98
Lampiran 1 Area Entrance Unique Rooftop Bar dan Restaurant	99
Lampiran 2 Area First Floor Unique Rooftop Bar dan Restaurant	99
Lampiran 3 Area Pool Deck Unique Rooftop Bar dan Restaurant	100
Lampiran 4 Area Mezzanine Unique Rooftop Bar dan Restaurant	100
Lampiran 5 Menu Unique Rooftop Bar dan Restaurant	101
Lampiran 6 Captain Order	101
Lampiran 7 Mesin EDC (Electronic Data Capture)	102



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

AYANA Bali merupakan hotel bintang lima yang terletak di daerah Jimbaran tepatnya di jalan Karang Mas Sejahtera, Jimbaran Bali. AYANA Bali diambil dari Bahasa Sansekerta yang memiliki arti “A place of refuge” yang berkonsep Traditional Balinese dan memiliki logo berkonsep Tri Hita Karana. AYANA Bali memiliki 4 properti yaitu AYANA Villa, AYANA Resort, AYANA Segara dan RIMBA by AYANA, dengan total 972 kamar, 24 *Food and Beverage outlet*, 26 Banquet Venues, 14 Swimming Pool dan Spa. Hotel ini adalah satu-satunya hotel di Jimbaran yang memiliki konsep *intergrated resort, property* hotel ini saling terhubung sehingga tamu yang menginap dapat menggunakan fasilitas dari seluruh *property*. AYANA Bali memiliki beberapa *departement* yaitu Human Resource Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Food and beverage Department and Security Department. Semua *departement* memiliki tugas dan tagung jawab yang berbeda, namun saling bekerjasama satu sama lain untuk memberikan *excellent service* kepada tamu serta dapat menggapai visi dan misi perusahaan. Food and beverage Department memiliki peran penting dalam kebutuhan pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu hotel. *Department* ini dibagi menjadi dua yaitu, Food and Beverage Product

dan Food and Beverage Service. Food and Beverage Product berfokus pada pembuatan dan pengolahan produk makanan dan minuman sedangkan Food and Beverage Service terfokus pada penyajian dan pelayanan makanan serta minuman kepada tamu. Kedua *section* ini membawahi berbagai *outlet restaurant* yang berada di AYANA Bali, khususnya di RIMBA by AYANA Bali yang memiliki total 4 *outlet* Food and Beverage. *Outlet* Food and Beverage tersebut yaitu Ah yat Abalone Seafood Restaurant, To'ge Restaurant, Kampoeng Bali, dan Unique Rooftop Bar dan Restaurant,

Salah satu dari *outlet* tersebut yang dibuka untuk *in-house guest* dan *outside guest* adalah Unique Rooftop Bar dan Restaurant. *Restaurant* ini memiliki kapasitas 88 *seat* dengan melayani *lunch and dinner* dari pukul 11.00 – 23.00 WITA. Preferensi tamu di AYANA Bali lebih menyukai berkunjung saat *dinner time* dibandingkan *lunch time*. Hal ini karena tamu menghindari panasnya terik matahari pada siang hari. Selain itu tamu lebih menyukai suasana *romantic* pada malam hari yang dilengkapi dengan pencahayaan hangat serta lilin di atas meja. Pelayanan *dinner* lebih istimewa dengan adanya hiburan *live music*, *salsa dance*, *disc jockey* (DJ) pada hari-hari tertentu, sehingga menarik perhatian tamu untuk datang. Restaurant ini sangat ideal bagi tamu *honeymoon* dan *family*, dilihat dari jumlah tamu yang datang setiap harinya dengan rata-rata mencapai 70 *pax*. Unique Rooftop Bar dan Restaurant menawarkan *a'la carte menu* dan *set menu* dengan hidangan khas yang ditawarkan adalah Mexican food, seperti *taco*, *nacos*, *fajitas* dan *burritos* yang sangat digemari tamu. Harga

makanan dan minuman di *restaurant* ini bervariasi mulai dari Rp. 100.000 hingga Rp. 2.500.000, yang dapat disesuaikan dengan *budget* tamu.

Pelayanan *a'la carte* lebih digemari oleh tamu, karena tamu dapat memilih hidangan sesuai selera tanpa batasan, menyesuaikan porsi atau mengubah hidangan sesuai *preferensi* dan dapat menghindari hidangan yang tidak mereka sukai atau memiliki alergi. Pelayanan *a'la carte* yang dilakukan oleh pramusaji seperti berkomunikasi dengan tamu (*engage*). Pramusaji akan menggali informasi tentang tamu seperti pengalaman saat menginap di AYANA Bali, lama tamu menginap, tujuan tamu berlibur ke Bali, pengalaman berkunjung di restoran yang ada di AYANA Bali atau menyarankan berkunjung ke *outlet* dan fasilitas penunjang. Hal ini dapat menghilangkan kebosanan saat tamu harus menunggu makanan dan menciptakan suasana keakraban antara tamu dengan pramusaji.

Terkait dengan penulisan Tugas Akhir ini, ada beberapa tulisan Tugas Akhir sebelumnya yang mengangkat topik yang berkaitan, namun memiliki beberapa bagian yang sama dan berbeda. Tulisan pertama yang ditulis oleh Widrawan (2019) dengan judul “Prosedur Pelayanan Menu A’La Carte Dinner oleh Waiter pada Rock Bar di Hotel AYANA Resort & Spa Bali”, Tugas Akhir ini sama-sama membahas mengenai pelayanan *dinner* dengan menggunakan *a'la carte* menu sedangkan hal yang berbeda adalah Tugas Akhir tersebut membahas tentang pelayanan *dinner* yang berada di atas batu karang dengan menyajikan menu *a'la carte dinner mediteranian*, sedangkan pelayanan *a'la carte dinner* pada Unique Rooftop Bar dan Restaurant di RIMBA by AYANA Bali dengan menerapkan konsep pelayanan *dinner* di atas

rooftop yang nyaman tanpa khawatir ketika hujan turun dan memiliki panorama hutan tropis serta matahari terbenam yang menyajikan menu Mexican food.

Tugas Akhir kedua yang ditulis oleh Savitri (2019), dengan judul “Prosedur Pelayanan A’La Carte Dinner oleh Pramusaji di Double Ikat Restaurant pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”, hal yang sama dari Tugas Akhir ini adalah sama-sama membahas pelayanan *dinner* dengan menggunakan *a’la carte* menu sedangkan hal yang berbeda dari tulisan ini terlihat dari *complimentary* dan *weekly event*, di mana *complimentary* yang diberikan di Double Ikat restaurant adalah sambal ditemani dengan kerupuk beras yang diberikan sebelum *first course*. Pada acara mingguan (*weekly event*) di Double Ikat Restaurant mengadakan Balinese Village Buffet Dinner yang didekorasi dengan penjor, sedangkan pelayanan *a’la carte dinner* di Unique Rooftop Bar dan Restaurant di RIMBA by AYANA Bali dengan memberikan *complimentary sweet potato* yang disajikan sebelum makanan dan minuman yang dipesan datang serta *free refill*. Pada acara mingguan (*weekly event*) di Unique Rooftop Bar dan Restaurant terdapat sebuah hiburan yang bernama *Noche de Salsa*, disertai *live band* dan restoran akan didekorasi dengan tema *mexican summer*. Para tamu yang berkunjung juga dapat menikmati hiburan lainnya yang dilakukan oleh *waiter/s* seperti membuat bunga mawar dari tisu secara langsung dihadapan tamu serta melakukan *engage (komunikasi)* yang dilakukan ketika tamu menunggu makanan datang, hal ini menyebabkan tamu merasa dihargai dan dapat menciptakan kesan makan malam yang lebih istimewa.

Berdasarkan latar belakang di atas, judul Tugas Akhir ini adalah “Pelayanan A’La Carte Dinner oleh Pramusaji pada Unique Rooftop Bar dan Restaurant di RIMBA by AYANA Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *a’la carte dinner* oleh pramusaji pada Unique Rooftop Bar dan Restaurant di RIMBA by AYANA Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *a’la carte dinner* pada Unique Rooftop Bar dan Restaurant di RIMBA by AYANA Bali serta bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dari penulisan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pelayanan *a’la carte dinner* oleh pramusaji pada Unique Rooftop Bar dan Restaurant di RIMBA by AYANA Bali.
- b. Menjelaskan kendala – kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam memberikan pelayanan *a’la carte dinner* pada Unique Rooftop Bar dan Restaurant di RIMBA by AYANA Bali.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Melatih *soft skill*, seperti berkomunikasi dengan tamu, manajemen waktu, dan penguasaan terhadap menu restoran.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca dalam bidang *Food and Beverage Service* khususnya mengenai pelayanan *a'la carte dinner*.
- 2) Meningkatkan kreadibilitas Politeknik Negeri Bali sebagai institusi yang mampu mencetak mahasiswa yang terampil, dan sesuai dengan kebutuhan industri.

c. RIMBA by AYANA Bali

- 1) Pedoman dalam mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *a'la carte dinner*.

- 2) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya penyempurnaan penanganan *a'la carte dinner* oleh *server/pramusaji*

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan pengamatan dan ikut berpartisipasi secara langsung terhadap pelayanan *a'la carte dinner* pada Unique Rooftop Bar dan Restaurant.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak – pihak yang terkait. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dalam penyusunan tugas akhir yang dilakukan kepada *restaurant manager, supervisor* dan *staff* di Unique Rooftop Bar dan Restaurant mengenai pelayanan *a'la carte dinner*.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data dari sumber tertulis dengan cara membaca buku – buku, jurnal, *electronic book* dan sumber yang berhubungan dengan penulisan laporan Tugas Akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menggabungkan metode deskriptif dan kualitatif, menggambarkan keadaan atau fenomena berdasarkan fakta yang ada. Metode ini dilakukan dengan cara menjelaskan pelayanan *a'la carte dinner* di Unique Rooftop Bar dan Restaurant dari saat tamu *dine in* hingga meninggalkan *restaurant*.

Metode penyajian hasil yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode formal dan informal. Metode formal adalah penyajian hasil dengan menggunakan kaidah, bagan, dan gambar. Sedangkan metode informal adalah penyajian hasil menggunakan kata-kata atau bahasa naratif.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *a'la carte dinner* di Unique Rooftop Bar dan Restaurant, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *a'la carte diner* di Unique Rooftop Bar dan Restaurant, mencakup rangkaian proses pelayanan yang dimulai dari tamu tiba di restoran hingga tamu meninggalkan restoran. Proses pelayanan dapat dibagi menjadi menjadi tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutupan. Masing-masing tahapan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal yang sangat penting bagi seorang pramusaji sebelum restoran mulai beroperasi. Tahap persiapan dibagi menjadi dua bagian yaitu meliputi persiapan diri dan persiapan kerja. Tahap persiapan harus dilakukan untuk memastikan pelayanan yang lancar, menghindari kesalahan dalam menangani pesanan, dan memberikan pengalaman *dinner* terbaik bagi tamu yang datang ke restoran.

- b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan proses pelayanan yang diberikan kepada tamu dari tamu tiba, memesan makanan, menikmati maknaan, hingga tamu

meninggalkan restoran. Tahap pelaksanaan pelayanan yang diterapkan di Unique Rooftop Bar dan Restaurant, meliputi *welcoming guest, escorting and seating the guest, presenting menu, greet the guest, serving cold towel and welcome chips, taking beverage order, melakukan punch order Beverage, delivery beverage order, taking food order, melakukan punch order Food, set up cutleries, napkin, sharing plate, and table maintenance, delivery appetizer, quality check food and beverage, clear up, crumbing down, adjusting cutleries, engage with guest, serving main course, presenting guest bill, bidding farewell, clear up and cleaning the table.*

c. Tahap Penutupan

Tahap penutupan (*closing*) merupakan prosedur akhir yang harus dilakukan oleh pramusaji setelah tamu pergi atau saat restoran akan tutup.

Pramusaji harus selalu memastikan area restoran dalam keadaan bersih, rapi, dan siap digunakan untuk operasional ke esokan harinya.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte dinner* di Unique Rooftop Bar dan Restaurant yaitu sebagai berikut:

- a. Kekurangan *cutleries* dan *sharing plate* pada saat tamu ramai
- b. Keterbatasan jumlah pramusaji dalam *occupancy* rendah
- c. Tamu tidak dapat berkomunikasi dengan bahasa Inggris

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi pramusaji dalam memberikan pelayanan *a'la carte dinner* di Unique Rooftop Bar dan Restaurant, beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut sebagai berikut:

1. *Cutleries* dan *sharing plate* merupakan alat makan yang sering digunakan oleh tamu. Ketika jumlah *cutleries* terbatas saat tamu ramai, hal ini dapat mengganggu kelancaran pelayanan dan kenyamanan tamu. Maka dari itu disarankan untuk selalu melakukan inventarisasi terhadap *cutleries* dan *sharing plate*, kemudian membeli lebih banyak *cutleries* dan *sharing plate*, agar ketika tamu ramai tidak kekurangan.
2. Keterbatasan pramusaji pada saat *occupancy* rendah di RIMBA by AYANA namun tamu yang datang ke outlet ramai, menyebabkan pramusaji kesusahan dalam melayani tamu dan mengambil *project*. Maka dari itu disarankan bagi *leader incharge* agar selalu melakukan komunikasi dengan Front Office disemua properti mengenai *occupancy* hotel sehingga dapat diprediksi tamu yang akan datang, dan ditugaskan lebih banyak pramusaji.
3. Bahasa merupakan alat komunikasi penting yang digunakan untuk berinteraksi dengan tamu, dengan menguasai berbagai bahasa dapat menciptakan suasana yang nyaman dan memberikan pelayanan profesional kepada tamu. Pramusaji disarankan untuk mengikuti kursus pelatihan bahasa asing, diluar Bahasa Inggris seperti Bahasa Jepang dan Mandarin

DAFTAR PUSTAKA

- Budiningsih, Annayanti, (2017). Tata Hidang. Bogor:Yudhistira.
- Erianto, E. (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), 99–109.
- Hendriyati, L., Krestanto, K., & Ismawan, A. C. (2023). Tanggapan Terhadap Service Quality Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan waiter/ss Di Nostimo Rest Hotel Horaios Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 6(1). <http://jurnal.akpada.ac.id/>
- Intishar, N., Sartika, T. D., & Khaeriah, R. H. M. K. (2025). PENGARUH SEQUENCE OF SERVICE TERHADAP KEPUASAN TAMU RESTORAN AROMATICA DI HOTEL THE 101 JAKARTA AIRPORT CBC. *wisataMuh (Journal of Tourism)*, 4(1).
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511-517.
- Ketut Sudana, I., Luh Putu Yesy Anggreni, N., & Putu Eka Indrawan, i. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan. *Universitas PGRI Mahadewa Indonesia*, 22(2), 555–561. <https://ojs.mahadewa.ac.id/>
- Kamal, M. (2022). The Use of Language in Service to Restaurant Guests at Star Hotels in Samosir Regency. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 9(2), 7-14. <https://doi.org.10.51827/jia.v9i2.93>
- Mentari, K. R., Ockto S., D., & Rahman, A. F. (2020).Pengaruh pelatihan terhadap Keterampilan Pramusaji Food And Beverage Service Di Hotel Swiss-Bellin Malang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 46–52. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.46-52>
- Mantjari, J., Lagarensen, B. E. S., & Sangari, F. (2024). Optimizing the Role of Food & Beverage Services in Increasing Guest Satisfaction at the Suku Restaurant, Conrad Bali. *JURNAL HOSPITALITI DAN PARIWISATA*, 7(2), 41–52. <https://doi.org/10.35729/jhp.v7i2.140>

- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 5(2), 6–12. Retrieved from <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/27%0Ahttps://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/download/27/31>
- Nurhayati, N., & Irawan, M. C. (2022). Strategi Waiter/Ss Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Queen Food Cianjur Jawa Barat. *Jurnal Nusantara*, 5(2), 22–30. <http://jurnal.akpada.ac.id/>
- Nurlela, N., Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). PENERAPAN KONSEP NEW NORMAL TERHADAP SEQUENCE OF SERVICE RESTORAN INFORMAL DI KOTA MAKASSAR (STUDI KASUS 10 KATEGORI RESTORAN INFORMAL). *Home Journal.*, 4(2), 297-319.
- Pramita, I. A. P. M., & Parma, I. P. G. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points By Sheraton Bali Seminyak. *Jurnal manajemen perhotelan dan pariwisata*, 3(2), 69-77.
- Rahayu, I. (2024). ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PRAMUSAJI DI DE CLIFF CAFE DE BINTAN VILLA. *JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 6(02), 237-246.
- Sugianto, D., Tulistyantoro, L., & Santoso, Y. (2016). Perancangan Interior Wine House Bar & Lounge di Surabaya. *Jurnal Intra*, 4(2), 1-11.
- Suardana, I. K., & Dina Ayu Wandani. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen of the South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 3(2), 39–50. <https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Timo, F. (2021). PENGARUH VARIASI MENU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL VICTORY KEFAMENANU. *Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8–16. <https://doi.org/10.32938/ie.v3i3.1267>
- Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan. ... *PROFESIONAL Jurnal Ekonomi ...*, 2(2), 264–269. Retrieved from <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/120%0Ahttps://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/download/120/125>

- Tarigan, N., Tambunan, L. T. M., & Rapepdi, D. P. (2023). PELAKSANAAN INVENTORYPERALATAN DI BAR PADA RESTORAN SUSHI TEI PLAZA MANHATTAN MEDAN. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 10(2), 66-73
- Vriandi Hapsara, Calvin Daniel Prasetyo, & Vinsensius Ferrer Joeng. (2023). Implementasi Rotasi Menu Makanan Indonesia Pada Mata Kuliah Pengolahan Makanan Dasar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(1), 91–100. <https://doi.org/10.55606/jimas.v2i1.209>
- Wulansari, D. M., & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(2), 154-161.
- Wika Rinawati Prihatuti Ekawatiningsih. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman*. UNY Press. books.google.com. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=iKQPEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan&ots=70PdKBBbus&sig=sAJAWNZLjm45bl5-IMT8cPYVWp4>
- Williandani, M., Tambunan, I. B., & Gaol, R. N. L. (2022). Tinjauan Tentang Tugas dan Tanggung Jawab Greeter pada Restoran Nangroe Saka Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 9(2), 81-91.

POLITEKNIK NEGERI BALI