

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE MENU DINNER
UNTUK LUXURY ESCAPE GUEST OLEH WAITER
PADA ROCKA RESTAURANT DI SIX SENSES
ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Putu Diah Febriani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**Pelayanan A' La Carte Menu Dinner Untuk Luxury
Escape Guest Oleh Waiter Pada Rocka Restaurant Di Six
Senses Uluwatu Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Putu Diah Febriani
NIM 2215823062**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A' LA CARTE MENU DINNER UNTUK
LUXURY ESCAPE GUEST OLEH WAITER PADA ROCKA
RESTAURANT DI SIX SENSES ULUWATU 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 Luh Putu Diah Febriani
2215823062**

**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 A’ La Carte Menu Dinner Untuk Luxury Escape Guest Oleh Waiter Pada Rocka Restaurant Di Six Senses Uluwatu Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur pelayanan *A la carte* menu dinner untuk luxury escape guest pada Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu 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 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 kesempatan kepada penulis 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 Korprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin, SST.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama proses penyusunan tugas akhir ini. Segala ilmu, motivasi, serta waktu yang telah Ibu/Bapak luangkan sangat berarti bagi penulis, dan menjadi bagian penting dalam terselesaikannya tugas akhir ini.
6. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan berharga terutama dalam hal sistematika penulisan. Bimbingan beliau sangat membantu penulis dalam menyusun tugas akhir ini dengan baik dan sesuai kaidah akademik yang berlaku.
7. Bapak Wildan Jodistian Ambari, selaku Learning & Development Manager yang telah memberikan data dan informasi mengenai sejarah hotel untuk mendukung penulis menyusun tugas akhir.
8. Bapak Kadek Deddy Wirawan, selaku Assistant Restaurant Manager yang telah bersedia diwawancara dan memberikan informasi terkait prosedur pelayanan *dinner* (makan malam) untuk dimuat dalam tugas akhir ini.
9. Seluruh staf Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu Bali yang memberikan bimbingan dan masukan selama penulis menyusun tugas akhir.

10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Made Suena dan Ibu Ni Ketut Sunariati, kedua orang tua penulis yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan dukungan penuh selama penulis menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

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, Juli 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	12
PENDAHULUAN.....	12
A. Latar Belakang.....	12
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan dan Manfaat.....	18
D. Metode Penulisan	20
BAB II.....	23
LANDASAN TEORI	23
A. Hotel.....	23
1. Pengertian Hotel	23
2. Klasifikasi Hotel.....	24
a. Hotel melati.....	24
b. Hotel bintang satu (*).....	24
c. Hotel bintang dua (**)......	24
d. Hotel bintang tiga (***)	24
e. Hotel bintang empat (****).....	25
f. Hotel bintang lima (*****)	25
3. Jenis Hotel	26
B. Restoran.....	27
1. Pengertian restoran	27
2. Jenis – jenis restoran.....	28
C. Waiter	29
1. Pengertian Waiter	29
D. Menu.....	29
1. Pengertian Menu.....	29
2. Pengertian menu <i>A la carte</i>	30

E. Tamu.....	31
1. Pengertian dan klasifikasi Tamu	31
F. Pelayanan.....	33
1. Pengertian Pelayanan.....	33
2. Jenis - jenis pelayanan di restoran	34
BAB III.....	37
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	37
A. Lokasi dan Sejarah Six Senses Uluwatu Bali.....	37
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Six Senses Uluwatu	40
B. Struktur Organisasi.....	56
BAB IV	70
HASIL DAN PEMBAHASAN	70
A. Prosedur Pelayanan <i>A la carte</i> menu dinner untuk <i>Luxury Escape guest</i> oleh <i>Waiter</i> di <i>Rocka restaurant Six Senses Uluwatu Bali</i>	70
1. Tahap Persiapan (<i>Preparation</i>)	70
a. Persiapan diri.....	71
b. Persiapan Area Kerja.....	72
c. Persiapan Peralatan.....	73
2. Tahap pelaksanaan.....	78
a. Menyambut Tamu (<i>Welcoming the guest</i>)	79
b. Pengantaran ke Meja (<i>Escorting Guest</i>).....	79
c. Mempersilakan tamu untuk duduk (<i>Seating the Guest</i>).....	81
d. Membuka serbet (<i>Unfolding Napkin</i>).....	81
e. Menyajikan <i>welcome drink</i> dan <i>cold towel</i> (<i>Serving welcome drink & Oshibori</i>)	82
f. Memberikan Menu (<i>Presenting the Menu</i>)	83
g. Menawarkan air (<i>Offering water</i>).....	84
h. Menuangkan air (<i>Pouring water</i>).....	84
i. Mencatat pesanan (<i>Taking order</i>).....	85
j. Mengulang pesanan (<i>Repeating order</i>)	86
k. Pemesanan makanan dan minuman (<i>Ordering food and beverages</i>)....	87
l. Menghidangkan camilan pembuka (<i>Serving welcome snacks</i>)	87
m. Menghidangkan minuman (<i>Serving beverages</i>).....	88
n. Menghidangkan makanan (<i>Serving food</i>).....	89
o. Memastikan kepuasan tamu (<i>Ensuring guest satisfaction</i>)	90
p. Membersihkan piring kotor (<i>Clearing dirty dishes</i>).....	91
q. Menawarkan makanan penutup (<i>Offering dessert</i>)	91
r. Menyiapkan tagihan tamu (<i>Prepare guest bill</i>).....	92

s.	Memproses tagihan tamu (<i>Process guest bill</i>).....	93
t.	Menutup tagihan tamu (<i>Closing bill</i>).....	96
u.	Mengucapkan selamat tinggal (<i>Farewell the guest</i>).....	96
v.	Membersihkan dan menata meja (<i>Clear up and set – up table</i>).....	97
3.	Tahap akhir.....	97
B.	Hambatan dan solusi saat melaksanakan Pelayanan <i>A la carte</i> menu <i>dinner</i> oleh <i>Waiter</i> di <i>Rocka restaurant Six Senses Uluwatu Bali</i>	98
BAB V.....		102
PENUTUP.....		102
A.	Kesimpulan.....	102
B.	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		106
LAMPIRAN.....		108



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Room Inventory Six Senses Uluwatu Bali</i>	41
Tabel 3. 2 <i>Daftar Wedding Package & Venue</i>	46
Tabel 3. 3 <i>Daftar Harga Perawatan Six Senses Spa</i>	48
Tabel 3. 4 <i>Daftar Harga Wellness Program</i>	49



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Six Senses Uluwatu Bali	37
Gambar 3. 2 <i>Cliff Pool Villa One Bedroom</i>	42
Gambar 3. 3 Rocka Restaurant	43
Gambar 3. 4 Watu Steakhouse	44
Gambar 3. 5 Cliff Bar	44
Gambar 3. 6 Rocka Edge Omakase	45
Gambar 3. 7 In Villa Dinning	46
Gambar 3. 8 Aarunya Lawn	47
Gambar 3. 9 Six Senses Boutique	47
Gambar 3. 10 Fitness Center	51
Gambar 3. 11 Swimming Pool	51
Gambar 3. 12 Cinema Paradiso	52
Gambar 3. 13 Kids Club	53
Gambar 3. 14 Kids Den	53
Gambar 3. 15 Main Lobby	54
Gambar 3. 16 Cliff Lobby	55
Gambar 3. 17 Ice Cream Station	55
Gambar 3. 18 Organic Garden	56
Gambar 3. 19 Struktur Organisasi Six Senses Uluwatu	58
Gambar 4. 1 Round tray	74
Gambar 4. 2 Set – up dinner napkin	75
Gambar 4. 3 Salt & Pepper Grinder	75
Gambar 4. 4 Dinner Cutleries set - up	76
Gambar 4. 5 Mesin EDC	77
Gambar 4. 6 Wine glass	77
Gambar 4. 7 Display Menu	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Bill Luxury Escape.....	108
Lampiran 2. Menu A la carte Halfboard	108
Lampiran 3. Menu A la Carte Regular	109
Lampiran 4. Bill Room Charge	109
Lampiran 5. Input beverage order in micros	110
Lampiran 6. Polished Glasses after closing.....	110
Lampiran 7. Daftar reservasi Rocka Restaurant.....	111



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Six Senses Uluwatu merupakan salah satu *resort* bintang lima yang berlokasi di Jl. Goa Lembeh, Uluwatu, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali. Berjarak 22km dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, perjalanan menuju *resort* ini dapat ditempuh selama 45 – 60 menit berkendara. Six Senses Uluwatu menawarkan pengalaman menginap yang unik karena berlokasi di daerah “terpencil” dengan pemandangan Samudra Hindia dan panorama *sunset* di sore hari. *Resort* ini mengedepankan konsep *wellness* dan *sustainability*. Six Senses mendefinisikan *wellness* sebagai pendekatan menyeluruh terhadap kesejahteraan, yang mengintegrasikan kesehatan fisik, mental, dan spiritual yang dapat ditemukan serta *sustainability* (keberlanjutan) yang tercermin dalam praktik operasional mereka, seperti pengurangan plastik, penggunaan energi terbarukan, dan kontribusi terhadap proyek-proyek konservasi dan pemberdayaan masyarakat di sekitar properti mereka baik dalam kegiatan operasional hingga *guest activity*.

Kegiatan operasional *resort* ini tentunya didukung oleh berbagai departemen yang ada seperti, departemen Front Office (kantor depan), Housekeeping (tata graha) , Engineering (bagian teknologi), Finance (keuangan), Sales & Marketing (penjualan dan promosi), Human Resource (bagian pengembangan sumber daya manusia atau karyawan), Landscape & Sustainability (bagian perancangan area dan keberlanjutan) serta departemen

Food & Beverage yang memiliki tugas utama melayani kebutuhan terkait makanan dan minuman selama tamu menginap di Six Senses Uluwatu. Departemen Food & Beverage merupakan salah satu departemen utama yang terbagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product* yang memiliki tugas untuk mengolah bahan makanan menjadi hidangan yang dapat dinikmati oleh tamu dan *food and beverage service* yang bertugas untuk melayani kebutuhan terkait pelayanan makanan dan minuman tamu yang menginap di Six Senses Uluwatu maupun tamu yang datang secara langsung ke restoran.

Rocka restaurant adalah salah satu restoran yang terdapat di Six Senses Uluwatu, restoran ini memiliki konsep Nusantara yang berfokus pada penyajian menu masakan khas Indonesia dan Asia Tenggara. Rocka Restaurant merupakan *all day dining restaurant* dengan jam operasional yaitu 07.30 – 23.00 yang melayani *breakfast* (sarapan), *lunch* (makan siang) dan *dinner* (makan malam). Rocka Restaurant memiliki 3 jenis pelayanan yaitu: prasmanan (*buffet*), *A la carte* dan *set - menu*. Pelayanan *buffet* dapat dijumpai oleh tamu pada saat jam sarapan atau *breakfast* yang dimulai dari pukul 07.30 hingga pukul 11.00. Menggunakan konsep *buffet* atau prasmanan, tiap – tiap makanan telah disajikan di atas meja panjang dan tamu dapat mengambil sendiri makanan yang diinginkan. Pelayanan menggunakan sistem *A la carte* dapat ditemui pada jam operasional *lunch* dan *dinner*, tamu akan disediakan menu makanan dan minuman yang terdiri dari makanan pembuka (*appetizer*), makanan utama (*main course*), makanan penutup (*dessert*) dan minuman (*beverages*). Jam makan siang dimulai dari pukul 12.00 – 17.00 dengan *last*

order di jam 16.30. Operasional *dinner* (makan malam) dimulai pada pukul 18.00 hingga *last order* yaitu pada pukul 22.30 dengan sistem *A la carte* dan *set - menu*.

Six Senses Uluwatu Bali melayani beragam jenis tamu dengan latar belakang dan tujuan kunjungan yang berbeda-beda. Secara umum, tamu yang menginap di *resort* ini dapat dikategorikan ke dalam beberapa segmen, antara lain: tamu individu atau pasangan yang datang untuk keperluan liburan (*leisure*), tamu keluarga yang mencari pengalaman menginap yang tenang dan ramah anak, tamu *honeymoon* yang mencari suasana romantis dan privat, hingga tamu dari program kerjasama atau promosi tertentu, seperti *travel agent*, *wholesaler*, maupun *corporate client*. Masing-masing segmen memiliki kebutuhan, preferensi, dan pola perilaku yang berbeda selama menginap.

Dari berbagai segmen tersebut, penulis memilih untuk memfokuskan tugas akhir ini pada tamu Luxury Escape. Pemilihan ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, tamu Luxury Escape merupakan tamu yang menginap dengan menggunakan paket khusus yang mencakup berbagai inklusi dalam harga kamar, seperti sarapan harian, aktivitas spa dan layanan tambahan lainnya. Hal ini menjadikan mereka sebagai tamu yang tidak hanya menikmati akomodasi, tetapi juga pengalaman yang ditawarkan oleh *resort*. Kedua, tingkat kehadiran tamu Luxury Escape tergolong konsisten sepanjang tahun, tidak hanya terbatas pada musim puncak atau hari libur. Konsistensi ini memberikan peluang lebih besar untuk melakukan pengamatan dan

analisis secara berkelanjutan terhadap pola kunjungan, pelayanan, serta kepuasan tamu dari segmen ini.

Pelayanan dengan menggunakan *set – menu* hanya dikhususkan untuk tamu yang memiliki paket bulan madu atau paket *honeymoon*. Sistem pelayanan *A la carte* juga berlaku bagi tamu yang memiliki *inclusion 1 x lunch/dinner* dari *Luxury Escape Package* (paket menginap Luxury Escape). Paket makanan yang telah termasuk ke dalam paket menginap Luxury Escape tersebut dapat ditukarkan pada Rocka Restaurant untuk menikmati makan siang atau makan malam dengan dua jenis hidangan, baik itu hidangan pembuka dengan hidangan utama ataupun hidangan utama dengan hidangan penutup. Meskipun sama – sama menggunakan menu *A la carte*, menu *A la carte* yang digunakan pada *dinner* cenderung lebih disukai oleh para tamu karena selain memiliki variasi makanan yang lebih banyak dibandingkan menu *A la carte* pada operasional *lunch*, pada jam makan malam tamu juga dapat menikmati pemandangan matahari terbenam atau *sunset* sembari menikmati hidangan. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar tamu Luxury Escape yang memiliki inklusi *halfboard* memilih menukarkan inklusi tersebut dengan pelayanan *dinner* karena jenis hidangan yang ditawarkan pada menu tersebut lebih variatif dan suasana makan malam yang hangat dan romantis. Karena minat tamu pada pelayanan *A la carte dinner* lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan *A la carte lunch*, penulis memilih untuk membahas lebih rinci topik tersebut pada tugas akhir ini.

A la carte menu merupakan daftar makanan atau minuman yang memiliki harga pada tiap – tiap hidangannya atau hidangan yang tidak berupa

paket dengan satu harga. Namun pelayanan *dinner* dengan *A la carte menu* untuk Luxury Escape *guest* di Rocka Restaurant memiliki perbedaan yang terletak pada tampilan menu yang diberikan pada tamu. *A la carte menu* untuk tamu Luxury Escape tidak dicantumkan dengan harga seperti *A la carte menu* regular pada umumnya dikarenakan tamu Luxury Escape tidak perlu untuk membayar biaya makanan karena sudah termasuk pada paket menginap yang dibeli. Meskipun tidak disertai harga pada tiap – tiap hidangannya, Rocka Restaurant tetap menggunakan penyebutan *A la carte* karena tamu tetap bisa memilih sendiri hidangan yang diinginkan dan bebas mencoba hidangan yang berbeda setiap hari selama menginap. Selain itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik ini dikarenakan terdapat perbedaan pada proses *closing bill* (tagihan) makanan yang dikalkulasikan berdasarkan *bookkeeping* (nilai tukar *dollar*) dan berbeda dengan proses *closing bill* (tagihan) tamu lainnya. Tagihan makanan atau *bill* tersebut tidak akan ditunjukkan atau diberikan kepada tamu namun akan langsung di proses oleh kasir atau hostess yang bertugas. Tamu yang membeli paket menginap Luxury Escape dapat menikmati makanan di restoran dan hanya perlu membayar minuman atau tambahan makanan yang tidak termasuk ke dalam paket menginap. Berbeda dengan saat jam sarapan (*breakfast*), pada jam makan siang dan makan malam tamu akan dikenakan biaya untuk air mineral yang dipesan karena merupakan bagian dari model bisnis restoran yang memilih untuk memberikan pilihan kepada tamu untuk memaksimalkan pendapatan dari penjualan minuman dan dengan mengenakan biaya, restoran dapat

mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mengurangi pemborosan, hal ini selaras dengan nilai keberlanjutan yang diusung oleh Six Senses.

Seperti Hotel tentunya diuntungkan karena tamu akan datang ke restoran, memesan minuman yang dapat meningkatkan pendapatan hotel.

Sebelumnya topik serupa telah diangkat dalam tugas akhir dengan judul “Pelayanan A’La Carte Menu Dinner oleh FB Host Pada Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu Resort Bali” (Pramesti et al., 2023) di mana tugas akhir ini berfokus untuk membahas alur pelayanan *A la carte menu dinner* yang dilakukan oleh *FB Host* atau nama lain dari *waiter/waitress* yang digunakan di Six Senses Uluwatu. Dari tugas akhir pembandingan tersebut, perbedaan dapat dilihat dari adanya pembahasan serta prosedur mengenai penanganan *bill* atau tagihan yang dibuat setelah tamu menikmati pelayanan *dinner* pada tugas akhir ini. Penulis tidak hanya membahas mengenai pelayanan menggunakan *A la carte menu* yang diperuntukan untuk *Luxury Escape guest* namun juga tata cara penanganan *bill* atau tagihan yang harus dibuat setelah tamu selesai menikmati makan malam.

Pembahasan mengenai *Luxury Escape guest* juga dapat ditemukan pada tugas akhir dengan judul “Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape di Restaurant Izakaya by Oku the Apurva Kempinski Bali” (Suari et al., 2023). Meskipun mengangkat topik mengenai *Luxury Escape*, terdapat perbedaan yang terletak dalam penggunaan jenis menu yang dibahas pada tugas akhir tersebut dengan yang terdapat pada tugas akhir ini. Menu yang digunakan pada tugas akhir pembandingan tersebut adalah *set-menu* di mana pilihan

makanan dari makanan pembuka hingga makanan penutup telah ditentukan dan tamu tidak bisa memilih hidangan yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai perbedaan penanganan tagihan untuk tamu Luxury Escape dan jenis menu yang digunakan, penulis tertarik untuk menguraikan lebih rinci mengenai pelayanan *dinner* menggunakan *A la carte menu* untuk Luxury Escape *guest* dan mengangkatnya dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *A la carte* menu *dinner* untuk Luxury Escape *guest* oleh *Waiter* Pada Rocka Restaurant Di Six Senses Uluwatu Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan *A la carte menu dinner* untuk Luxury Escape *guest* oleh *Waiter* Pada Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu Bali?
2. Apa sajakah hambatan saat Pelayanan *A la carte menu dinner* untuk Luxury Escape *guest* oleh *Waiter* Pada Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *A la carte* menu *dinner* untuk Luxury Escape *guest* Pada Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan bagaimana Pelayanan *A la carte* menu dinner oleh *Waiter* untuk *Luxury Escape guest* Pada *Rocka Restaurant* di *Six Senses Uluwatu Bali*.
- b. Untuk mengidentifikasi apa saja hambatan saat Pelayanan *A la carte* menu dinner oleh *Waiter* untuk *Luxury Escape guest* pada *Rocka Restaurant* di *Six Senses Uluwatu Bali* dan bagaimana solusinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai syarat menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai pembandingan antara ilmu yang didapat selama mengikuti proses perkuliahan dengan realita yang terjadi di industri dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
 - 3) Meningkatkan kemampuan menulis laporan Tugas Akhir pada bidang *hospitality* khususnya Pelayanan *A la carte menu dinner* untuk *Luxury Escape guest* oleh *Waiter* pada *Rocka Restaurant* di *Six Senses Uluwatu Bali*.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai tambahan referensi ilmiah khususnya dalam bidang pelayanan *A la carte menu dinner* untuk *Luxury*

Escape *guest* oleh *Waiter* Pada Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu Bali.

- 2) Sebagai perbandingan serta evaluasi untuk menciptakan pembelajaran yang lebih aplikatif sesuai dengan yang dibutuhkan industri.
- 3) Menciptakan hubungan yang baik antara Politeknik Negeri Bali dan industri terkait yang menjadi objek penelitian.

c. Six Senses Uluwatu Bali

- 1) Sebagai bahan evaluasi terkait adanya kendala selama operasional serta solusi yang diterapkan untuk mencegah kendala serupa di masa mendatang.
- 2) Sebagai masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan maksimal pada tamu.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini, antara lain:

a. Observasi

Menurut (Syafa Wani et al., n.d.) observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, fenomena, atau perilaku di lapangan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dan mencatat apa yang mereka lihat dalam situasi sebenarnya, tanpa campur tangan atau perubahan

dari pihak peneliti. Dalam menyusun tugas akhir ini penulis melakukan kegiatan observasi secara langsung mulai dari kegiatan persiapan, kegiatan pelayanan *A la carte menu dinner* untuk Luxury Escape *guest* yang dilakukan oleh *Waiter* serta kegiatan *closing bill* milik tamu Luxury Escape yang telah selesai menikmati makan malam.

b. Wawancara

Melakukan wawancara kepada *leader* (Supervisor & Asst. Manager) untuk mendapatkan penjelasan atau data yang lebih rinci mengenai pelayanan *A la carte menu dinner* untuk Luxury Escape *guest* oleh *Waiter* pada Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu Bali.

c. Studi Pustaka

Melakukan studi kepustakaan seperti mencari dan melakukan *review* Tugas Akhir, buku, artikel maupun jurnal terkait sebagai pembanding dan referensi dalam penyusunan Tugas Akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut Sugiyono (2019) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti objek dengan kondisi yang alamiah dimana penulis adalah sebagai instrumen kunci”. Dalam bukunya juga diungkapkan bahwa “Metode deskriptif

adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya” (Sugiyono, 2019).

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis memutuskan untuk menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menganalisis, menggambarkan dan menjelaskan data – data yang diperoleh dari kegiatan observasi, wawancara dan studi kepustakaan yang telah dilakukan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur pelayanan *A la carte* menu dinner untuk *Luxury Escape guest* oleh *Waiter* pada *Rocka Restaurant* di *Six Senses Uluwatu Bali*, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan *A la carte* menu dinner untuk *Luxury Escape guest* oleh *Waiter* pada *Rocka Restaurant* di *Six Senses Uluwatu Bali* terdiri dari tiga tahap yaitu tahap persiapan, pelaksanaan dan tahap akhir.
 - a. Tahap persiapan, pada tahap ini *waiter* melakukan kegiatan persiapan dimulai dari persiapan diri, persiapan area kerja dan persiapan peralatan penunjang operasional.
 - b. Tahap pelaksanaan, tahap ini dilakukan setelah *waiter* memastikan bahwa semua persiapan telah rampung dan *waiter* siap untuk melaksanakan tugas untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu di restoran.
 - c. Tahap akhir, setelah semua kegiatan operasional *dinner* berakhir, *waiter* akan melakukan pembersihan area, pembersihan alat penunjang operasional seperti *cutleries* dan gelas lalu melakukan *set – up table* untuk operasional *breakfast* pada hari berikutnya.
Kegiatan ini diakhiri dengan mematikan *system micros*, lampu dan pendingin udara di restoran lalu meletakkan *linen soil* pada *laundry*.
2. Hambatan – hambatan yang dihadapi dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan *A la carte* menu dinner untuk *Luxury Escape guest* oleh

Waiter pada Rocka Restaurant di Six Senses Uluwatu Bali, adalah sebagai berikut:

- a. hambatan komunikasi, yang tercipta karena adanya perbedaan penguasaan Bahasa Inggris oleh tamu yang bukan merupakan pengguna Bahasa Inggris dan kepemilikan aksen negara yang kuat seperti *british accent*. Hal ini dapat memicu kesalahan penyampaian informasi namun dapat diatasi dengan memanfaatkan teknologi, yaitu berupa penerjemah pada ponsel pintar ataupun dengan menggunakan bahasa tubuh atau isyarat.
- b. Kesalahan pemesanan atau pengantaran saat jam sibuk, restoran yang ramai oleh tamu tentunya memberikan tantangan bagi *waiter* yang bertugas. Situasi ramai dapat membuat seorang *waiter* kehilangan fokus dan salah menuliskan pesanan atau nomor meja pada lembar orderan karena harus melakukan taking order dengan tempo yang cepat untuk memaksimalkan waktu. Kesalahan atau hambatan ini dapat dicegah dengan cara melakukan konfirmasi ulang saat mencatat pesanan tamu apabila ragu dan melihat urutan penomoran meja pada lembar *lay out* restoran untuk memastikan nomor meja tamu.
- c. *Hanging bill* atau tagihan yang menggantung merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan tagihan tamu yang belum dibayarkan dan belum diselesaikan pada sistem, hal ini akan menjadi hambatan besar karena proses *closing* restoran tidak bisa dilakukan jika masih terdapat *bill* yang belum dibayarkan. Untuk

mengatasi hambatan ini, *waiter* akan menawarkan tamu untuk memproses pembayaran langsung di kamar setelah tamu menyelesaikan makan malam sehingga tamu tidak perlu kembali lagi ke restoran untuk membayarkan tagihannya.

B. Saran

Setelah melakukan kegiatan observasi langsung dan melihat bagaimana prosedur Pelayanan *A la carte* menu dinner untuk *Luxury Escape guest* oleh *Waiter* pada *Rocka Restaurant* serta melakukan wawancara singkat bersama Bapak Kadek Dedy Wirawan selaku Assistant Restaurant Manager, penulis mendapatkan berbagai pengetahuan dan pengalaman baru yang berharga. Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan pengalaman tersebut antara lain:

1. Penulis berharap *Six Senses Uluwatu Bali* kedepannya dapat memfasilitasi pelatihan bahasa secara rutin untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris maupun bahasa lain bagi *waiter* maupun *trainee* untuk meminimalisir terjadinya kesalahan penyampaian informasi yang terjadi karena keterbatasan kemampuan bahasa yang dimiliki terutama saat menangani tamu yang tidak fasih menggunakan

Bahasa Inggris seperti tamu Cina dan Jepang. Harapan dari diadakannya pelatihan bahasa ini tentunya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *waiter* sehingga di kemudian hari kegiatan pelayanan dan operasional di *Rocka Restaurant* dapat berjalan tanpa hambatan

2. Penulis berharap kedepannya *Rocka Restaurant* dapat melakukan kegiatan evaluasi rutin dan *training* tambahan bagi staf yang

kemampuannya dinilai kurang atau belum memenuhi standar untuk mengasah kembali *skill* yang telah dimiliki dan memberikan ilmu serta kemampuan baru yang dapat menunjang operasional restoran secara keseluruhan. Kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan, kemampuan komunikasi dan kekompakan *staff* sehingga kedepannya diharapkan mengurangi atau meminimalisir terjadinya kesalahan komunikasi maupun kesalahan dalam pelayanan tamu di Rocka Restaurant.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arjana, I. G. B. (2016). *Geografi pariwisata dan ekonomi kreatif*. Rajawali.
- Ayu Nurkhasanah, E., Martanto, E., Yuni Astuti, A., Khoiriani, A., & Enny, C. (2024). *Kepuasan Tamu Di Hotel Tentrem Yogyakarta*. 6(1), 31–39. <http://journal.poltekapi.ac.id/JIWisataBabarsariTBXV/15Yogyakarta>
- Dhian Anggraini, F., & Beru Utami, L. (2022). *UPAYA MENINGKATKAN KINERJA WAITER ATAU WAITRESS DALAM MENUNJANG KEBERHASILAN OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGE SERVICE TERHADAP PENJUALAN DI HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA* (Vol. 3).
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.93>
- kbbi.web.id. (2025, January 31). *Pelayanan*. <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- Komalawati, & Mertayasa, I. G. A. (2019). *Analisis Menu Dalam Meningkatkan Penjualan Makanan Pada Coffee Shop Restoran Puri Saron Denpasar-Bali*. 14(2).
- Krestanto, H. (2019). *Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws/v17i1>
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). HUNIAN DI GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Media Wisata*, 17(1).
- Kurian, G., & Muzumdar, P. M. (2017). Restaurant Formality And Customer Service Dimensions In The Restaurant Industry: An Empirical Study. In *Atlantic Marketing Journal* (Vol. 6, Issue 1).
- Lendeng, J. G. (2019). *ANALISIS PENGARUH PROFESIONALISME*.
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Gava Media.
- Pramesti, N. P. A. S., Chaerunnisah, I. U., & Oka, I. M. D. (2023). *Pelayanan A'la Carte Menu Dinner oleh FB Host di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu Resort Bali*.
- Pungus, S. R. (2016). *Analisis Dan Aplikasi Persepsi Menu Makanan, Harga, Layanan Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Kafetaria Universitas Klabat*.
- Siti Hamidah, & Kokom Komariah. (2016). *Resep & menu*. Deepublish.
- Soewarno, E., Hudiyani, A., Fitriana Sugiarti, F., Manajemen, P., & Ekonomi, F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun* (Vol. 9, Issue 2).
- Suari, A. D. A. D., Murni, N. G. N. S., & Nova, M. (2023). *Pelayanan set menu courses Luxury Escape di Restaurant Izakaya By OKU The Apurva Kempinski Bali*.
- Subakti, A. G. (2019). MENGENAL PELAYANAN RIJSTTAFEL SEBAGAI BAGIAN DARI WARISAN. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4, 193–201.

- Sugiyah, & Hl, S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Tamu Pada Hotel Cabin Cabang Sutomo Yogyakarta. In *Jurnal EDUTURISMA, Edisi ke-4* (Vol. 2).
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Syafa Wani, A., Annisa Yasmin, F., Rizky, S., & Yunita Siregar, D. (n.d.). *Penggunaan Teknik Observasi Fisik dan Observasi Intelektual Untuk Memahami Karakteristik Siswa di Sekolah Menengah Pertama*.
- Tangian, Dr. D., D. Polii, Dr. B., & Permana, D. E. (2020). *MODUL FOOD SERVICE 1*.
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. In *Jurnal Inspirasi Ekonomi* (Vol. 3). Online.
- Wani, Y. A., Tanuwijaya, L. K., & Arfiani, E. P. (2019). *Manajemen Operasional Penyelenggaraan Makanan Massal*. UB Press



POLITEKNIK NEGERI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI