

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Tini Taradita

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI
DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Tini Taradita
NIM 2215823047

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI RUMARI RESTAURANT RAFFLES BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Tini Taradita
NIM 2215823047**

**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 Dinner* oleh Pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *A'La Carte Dinner* oleh Pramusaji di Rumari Restaurant Raffles 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 inii, 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 memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di 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 Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Gede Sudarta, M.Tr.Par. selaku dosen pembimbing 1 dan yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M. Hum. selaku dosen pembimbing II dan yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen program studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Margareta Pertiwi selaku Learning & Development Manager di Raffles Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Raffles Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
9. Ibu Amanda Pitaloka selaku Senior Restaurant Manager di Raffles Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh karyawan di Raffles Bali yang sudah memberikan banyak ilmu dan bimbingan sehingga penulis dapat menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak I Wayan Suta dan Ibu Ni Wayan Sujani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Kekasih saya I Ketut Adi Putra, yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam pengerjaan 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, Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 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. Pengertian Food and Beverage Department	11
C. Restoran.....	12
1. Pengertian Restoran.....	12
2. Jenis – Jenis Restoran.....	13
D. Menu.....	14
1. Pengertian Menu.....	14
2. Jenis-Jenis Menu	14
E. Pengertian Dinner.....	16
F. Pelayanan.....	16
1. Pengertian Pelayanan	16
2. Jenis-Jenis Pelayanan	17
3. Urutan Pelayanan (Sequence of Service)	19
G. Pramusaji	21
 BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	 23

A. Lokasi dan Sejarah Hotel	23
1. Lokasi Hotel	23
2. Sejarah Hotel	24
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	25
1. Fasilitas Utama	25
2. Fasilitas Penunjang.....	32
C. Struktur Organisasi.....	33

BAB IV PEMBAHASAN..... 38

A. Pelayanan <i>A'La Carte Dinner</i> oleh Pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali	38
1. Tahap Persiapan	39
a. Persiapan diri.....	39
b. Persiapan operasional	42
2. Tahap Pelaksanaan	46
a. <i>Welcoming guest</i>	46
b. <i>Escorting the guest</i>	47
c. <i>Seating the guest</i>	47
d. <i>Unfolding napkin</i>	47
e. <i>Presenting drink, wine, and food menu</i>	48
f. <i>Pouring water</i>	48
g. <i>Taking beverage order</i>	48
h. <i>Serving beverage to guest</i>	49
i. <i>Taking food and wine order</i>	49
j. <i>Washing hands ritual (mewacik)</i>	51
k. <i>Playing origami</i>	52
l. <i>Serving amuse bouche</i>	52
m. <i>Serving welcome drink</i>	53
n. <i>Serving bread and butter</i>	53
o. <i>Serving wine to guest</i>	53
p. <i>Serving food to guest</i>	53
q. <i>Taking care of guest satisfaction</i>	55
r. <i>Crumbing down</i>	56
s. <i>Presenting dessert menu and coffee or tea</i>	56
t. <i>Serving dessert</i>	56
u. <i>Giving gift to guest</i>	57
v. <i>Billing</i>	57
w. <i>Thanking to the guest</i>	60
x. <i>Clear up and resetting the table</i>	60
3. Tahap Akhir.....	60
a. Membersihkan meja dan <i>reset-up table breakfast</i>	60
b. Membersihkan area restoran	60
c. Melakukan <i>polishing cutlery and glassware</i>	61
d. Melakukan <i>drop bill</i>	61
B. Kendala yang dihadapi Pelayanan A'La Carte Dinner oleh Pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali dan Solusi.....	61
1. Porsi makanan terlalu kecil	61
2. Keterlambatan penyajian makanan	62

3. Kurangnya staf yang bertugas	63
4. Pencahayaan restoran	63
5. Keberadaan nyamuk di restoran	64
BAB V PENUTUP	65
A. Simpulan.....	65
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

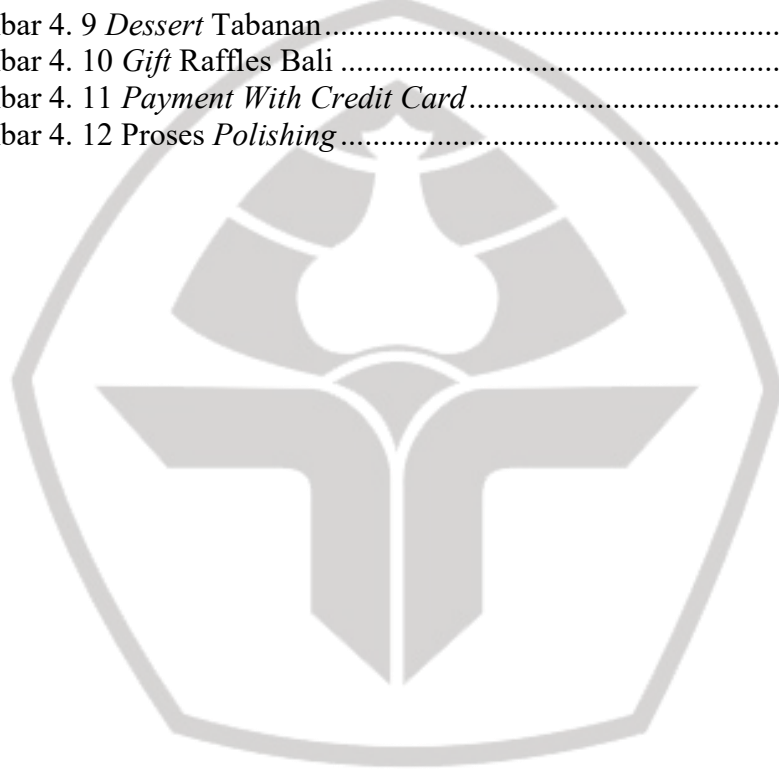
Tabel 3. 1 Tipe-Tipe Kamar Raffles Bali.....	32
Tabel 4. 1 Persiapan Peralatan Operasional.....	42
Tabel 4. 2 Peralatan Pada <i>Side Table</i>	43



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hotel Raffles Bali	23
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department.....	34
Gambar 4. 1 <i>Finger Print</i>	40
Gambar 4. 2 Persiapan <i>Grooming</i>	41
Gambar 4. 3 Pramusaji Melipat Napkin.....	43
Gambar 4. 4 <i>Set Up Table</i> Persiapan Dinner	46
Gambar 4. 5 <i>Set Up Table</i> Pelayanan Dinner	50
Gambar 4. 6 Pelayanan <i>Hand Washing</i> Ritual.....	51
Gambar 4. 7 <i>Main Course</i> Waluh Metambus	54
Gambar 4. 8 <i>Main Course</i> Jimbaran	55
Gambar 4. 9 <i>Dessert</i> Tabanan.....	57
Gambar 4. 10 <i>Gift</i> Raffles Bali	57
Gambar 4. 11 <i>Payment With Credit Card</i>	58
Gambar 4. 12 Proses <i>Polishing</i>	61



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat Hotel Raffles Bali	70
Lampiran 2 Struktur Organisasi Raffles Bali	71
Lampiran 3 Peralatan Side Table	72
Lampiran 4 Menu A'La Carte Dinner Rumari Restaurant	73
Lampiran 5 Denah Rumari Restaurant Raffles Bali	76
Lampiran 6 Proses Pelayanan A'La Carte Dinner.....	77



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Raffles Bali adalah salah satu *luxury* hotel bintang lima, dan hotel dengan *brand* Accor yang terletak di kawasan Jimbaran, Bali. Hotel ini memiliki luas 23 hektar dengan 32 villa yang dirancang untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi para tamu dengan mengedepankan keindahan alam, budaya Bali, dan layanan mewah khas Raffles Bali, hal ini sering disebut “*gateway to the soul of Bali*”. Pelayanan terbaik dalam penyediaan makanan minuman disiapkan oleh Food and Beverage Department Raffles Bali dalam *dining experience* hal ini membuat restoran pada Raffles Bali termasuk ke dalam daftar restoran terbaik di Indonesia oleh *Travel Leisure Southeast Asia* 2023. Untuk mendukung operasional Raffles Bali memiliki beberapa departemen didalamnya antara lain: Front Office Department, Talent and Culture Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Housekeeping Department, Engineering Department, dan Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department adalah usaha di hotel yang dikelola secara komersial untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman baik untuk tamu hotel maupun yang dilakukan secara profesional untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Food and Beverage Department dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Food and Beverage Service merupakan bagian yang bertugas memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu, mulai dari tamu

datang hingga tamu pergi meninggalkan restoran tujuannya adalah untuk memberikan kepuasan kepada tamu dengan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan Food and Beverage Product bertanggung jawab mempersiapkan dan memproduksi makanan sampai siap dihidangkan. Raffles Bali memiliki dua restoran yaitu Rumari Restaurant dan Loloan Restaurant. Selain kedua restoran tersebut, Raffles Bali memiliki pelayanan 24 jam In Villa Dining dimana tamu dapat memesan makanan kemudian diantarkan ke villa. Rumari Restaurant merupakan restoran yang dibuka untuk *breakfast* dan *dinner*. Loloan Restaurant merupakan restoran dengan konsep *mediterranean* yang dibuka untuk *lunch* dan *dinner* yang menyajikan makanan internasional yang dipadukan dengan local *seafood*.

Rumari Restaurant, yang secara harfiah berarti “Rumah Purnama Matahari” memiliki konsep *fine dining* dengan bangunan kayu yang memiliki luas 273 m² dengan 62 *seat indoor* dan *outdoor*. Dengan interior yang mewah dan modern, restoran ini terletak di main *lobby*. Rumari Restaurant menyajikan makanan khas Asia Tenggara yang dengan kreasi modern, menggunakan konsep menu 80:20 yang artinya 80% bahan-bahan yang digunakan dari produk lokal dan 20% bahan-bahan menggunakan *impor*. Hal ini menjadi salah satu keunikan konsep menu dalam mendukung usaha lokal. Pelayanan *dinner* di Rumari Restaurant mulai pukul 18.00 WITA - 22.30 WITA, dan menawarkan *a’la carte* menu dan set menu. Penyajian makanan dalam setiap menu memiliki porsi kecil atau *testing portion* sehingga tamu dapat menikmati lebih banyak menikmati makanan sesuai selera tidak terbatas dengan pilihan menu yang sangat unik dan sentuhan Nusantara. Ditemani dengan wine yang berkualitas

pasangan *mocktail* yang *eksklusif*, tamu dapat menikmati makan malam dengan suasana pemandangan Teluk Jimbaran didukung adanya *sunset*.

Di Rumari Restaurant, tamu biasanya lebih banyak memesan *a'la carte* menu. Umumnya, tamu memesan *a'la carte* menu agar dapat memilih makanan yang mereka inginkan. Selain itu, dengan memilih *a'la carte* menu, tamu dapat merasakan sensasi keliling Nusantara dengan mencoba makanan khas dari berbagai daerah yang ada di Indonesia. Lalu, tamu juga akan lebih mudah untuk melakukan modifikasi terhadap menu yang dipesan, misalnya ada bahan yang ingin diganti atau dihilangkan karena alasan selera atau alergi. Saat menyajikan *a'la carte* menu, pramusaji biasanya memiliki lebih banyak interaksi dengan tamu, sehingga penulis memilih untuk membahas mengenai pelayanan *a la carte* menu oleh pramusaji di Rumari Restaurant.

Terdapat beberapa tugas akhir yang membahas tentang pelayanan *a' la carte dinner* diantaranya pelayanan *a'la carte dinner* di Apurva Kempinski Bali yang disusun oleh Oki (2021) dengan judul “Prosedur *A'La Carte Dinner* oleh Waiter pada Reef Beach Club di Hotel Apurva Kempinski Bali”. Terdapat perbedaan dari segi pelayanan atau *sequence of service* yang diberikan dimana pelayanan *dinner* di Apurva Kempinski Bali, makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan tamu. Sedangkan pelayanan *dinner* pada Rumari Restaurant di Raffles Bali menawarkan hidangan *amuse bouche*, *welcome bread* ditemani *peanut dipping*, dan *welcome drink cocktail* ataupun *mocktail* sebagai makanan dan minuman pembuka, selain itu terdapat *petit four* sebagai makanan penutup setelah *dessert*. Selain itu terdapat kesamaan kedua restoran tersebut yaitu fokus pada *fine dining experience*.

Pelayanan *a'la carte dinner* di Ayana Resort and Spa Bali yang disusun oleh Pramana (2019) dengan judul “Prosedur Pelayanan *A'la Carte* oleh Server pada Padi Restaurant di Ayana Resort and Spa Bali”. Terdapat perbedaan dari segi konsep restoran *sequence of service* yang diberikan dimana pelayanan *dinner* di Ayana Resort and Spa Bali setiap tamu datang diberikan *cold towel* dan merupakan *casual dining* restoran. Sedangkan, *dinner* pada Rumari Restaurant di Raffles Bali menerapkan konsep *fine dining* restoran setiap tamu setelah *taking order* dilakukan tradisi mewacik khas bali yaitu tradisi mencuci tangan sebelum makan memberikan pengalaman otentik, dilanjutkan dengan bermain origami mengenai konsep restoran, dan yang terakhir ketika tamu sudah selesai makan diberikan *gift (montigunung moringa salt)*. Selain itu terdapat kesamaan dari jenis menu yang digunakan terinspirasi dari cita rasa Nusantara.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat topik ini dalam pembuatan tugas akhir dengan judul “Pelayanan *A'La Carte Dinner* oleh Pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala dalam pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *A'La Carte Dinner* oleh Pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali.
- b. Menjelaskan kendala dan cara menangani pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali dan bagaimana solusinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai pedoman dan penerapan teori dan praktik yang didapatkan selama belajar di Jurusan Pariwisata kampus Politeknik Negeri Bali.
 - 3) Untuk menambah wawasan dan juga pengetahuan penulis dalam dunia pariwisata khususnya dalam hal pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi dan referensi dalam peningkatan proses pembelajaran di perpustakaan Politeknik Negeri Bali khususnya berkaitan dengan pelayanan *a'la carte dinner*.
- 2) Sebagai data mengenai sejauh mana mahasiswa menguasai teori yang diperoleh di kampus dan teori yang diperoleh di industri.

c. Perusahaan (Raffles Bali)

- 1) Sebagai sarana penyampaian saran dan masukan tambahan untuk pihak hotel, khususnya Rumari Restoran mengenai pelayanan *a'la carte dinner*.
- 2) Sebagai referensi dan evaluasi untuk meningkatkan mutu perusahaan serta mengambil tindakan terhadap kendala yang terjadi pada saat melakukan pelayanan *a'la carte dinner* di Rumari Restaurant.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Metode dan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati cara pelayanan *a'la carte dinner*, belajar dan terjun secara langsung kedalam industri perhotelan melalui praktek kerja lapangan di Food and Beverage Service di Raffles Bali dengan mencatat hal-hal penting.

b. Wawancara

Metode dan teknik pengumpulan data dengan cara menanyakan secara langsung kepada responden atau narasumber di Raffles Jimbaran Bali dengan Ibu Amanda Pitaloka selaku Senior Restaurant Manager dan Ibu Nick Ayuni selaku Captain Restaurant terkait pelayanan *a'la carte dinner*.

c. Studi Pustaka

Metode dan teknik pengumpulan data dengan melakukan literasi atau kegiatan membaca melalui beberapa media yang relevan seperti buku-buku mengenai industri pariwisata

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode deskriptif, yaitu suatu metode penyajian hasil analisis dengan memberikan gambaran umum, teknik yang digunakan seperti observasi, survei, dan foto.

b. Metode kualitatif, yaitu suatu metode penyajian analisis data dengan menggunakan data non-numerik biasanya berupa kata-kata, narasi, atau dokumen.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian tentang pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses pelayanan *a'la carte dinner* oleh pramusaji pada Rumari Restaurant di Hotel Raffles Bali dibagi menjadi tiga tahap yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
 - a) Tahap persiapan: dalam tahap persiapan awal, pramusaji melakukan mulai dari persiapan diri seperti menjaga kebersihan dan kerapian diri serta kelengkapan uniform yang akan digunakan ketika melayani tamu dan juga persiapan operasional, yaitu menyiapkan segala sesuatu perlengkapan untuk membantu kelancaran operasional.
 - b) Tahap pelaksanaan: tahapan ini merupakan tahapan inti dari pelayanan *a'la carte dinner*, pramusaji akan melayani tamu mulai dari kedatangan tamu sampai tamu meninggalkan restoran. Selain itu pramusaji juga bertanggungjawab atas segala yang dibutuhkan oleh tamu pada saat *dinner* berlangsung.
 - c) Tahap akhir: pada tahap akhir dari pelayanan *a'la carte dinner* adalah pramusaji akan membersihkan meja, *reset-up* untuk *breakfast* keesokan harinya, membersihkan semua area restoran, membawa linen kotor ke laundry, mengembalikan peralatan yang bersih ke tempat yang sudah disediakan, mematikan semua lampu restoran, terakhir melakukan

polishing cutlery dan *glassware* kemudian menata pada drawer, dan tahap terakhir pramusaji akan melakukan *drop bill* ke Front Office dan pramusaji akan melakukan *drop bill* ke Front Office dan Security.

2. Kendala yang dihadapi dalam Pelayanan *A'La Carte Dinner* oleh Pramusaji di Rumari Restaurant Raffles Bali yaitu:

- a) Porsi makanan terlalu kecil: pada saat tamu komplain mengenai porsi makanan yang terlalu kecil menimbulkan ketidakpuasan dari beberapa tamu terjadi dalam pelayanan *a'la carte dinner* di Rumari Restaurant, Solusinya adalah memberikan *complimentary* makanan kepada tamu.
- b) Keterlambatan penyajian makanan: menu *a' la carte* sering kali terdiri dari hidangan yang memerlukan persiapan khusus dan waktu memasak yang lebih lama. Proses persiapan yang rumit dapat memperlambat waktu penyajian. Solusinya adalah memberikan 10% diskon makanan dan minuman kepada tamu.
- c) Kurangnya staf yang bertugas: pada saat pelayanan *a'la carte dinner* sering terjadi kekurangan staff yang bertugas sehingga seorang pramusaji harus bisa multi peran selain menjadi pramusaji. Solusinya adalah meminta suport team dari outlet lain seperti dari Loloan Restaurant dan In Villa Dining.
- d) Pencahayaan restoran: beberapa tamu yang sudah lanjut usia merasa pencahayaan di Rumari Restaurant terlalu redup. Solusinya adalah pramusaji akan menawarkan menggunakan lampu meja tambahan dan membantu membacakan menu.

- e) Keberadaan nyamuk di restoran: pada musim hujan jumlah nyamuk akan meningkat. Solusinya adalah pramusaji akan menawarkan tamu untuk duduk di *indoor* dan memberikan *mosquito spray* setiap meja tamu.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan selama praktek kerja lapangan dan kendala – kendala yang dihadapi ketika melayani tamu *a'la carte dinner*, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut: untuk menghindari agar tidak terjadinya kesalahpahaman, *miscommunication* atau komplain dari tamu, disarankan agar komunikasi antar pramusaji yang melayani *a'la carte dinner* dengan pihak kitchen sigap terhadap informasi apapun terutama informasi mengenai macam – macam permintaan tamu pada saat dinner berlangsung. Untuk komplain tamu masalah porsi makanan terlalu kecil, pramusaji hendaknya pada saat melakukan *taking order* menjelaskan konsep restoran yaitu *fine dining* dan menawarkan tamu untuk memesan *double portion* ketika tamu merasa kurang cukup dengan porsi makanannya. Agar tidak terjadi keterlambatan penyajian makanan pramusaji harus menginformasikan kepada pihak *kitchen* untuk menyiapkan makanan selanjutnya ketika sudah terlihat tamu menghabiskan makanannya setengah. Pihak manajemen perlu memberikan pelatihan dan penambahan staf pada restoran sehingga operasional berjalan dengan lancar dan meningkatkan kepuasan tamu. Pada musim hujan sebaiknya pihak restoran menyemprotkan cairan anti nyamuk sebelum operasional berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Edouard Aryadi Supriyadi, Wahyu Supartono, & Didik Purwadi. (2020). Pengembangan Strategi Bisnis Restoran Segmen Atas di Yogyakarta dengan Pendekatan Critical Success Factors. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*, 30(3), 265–270. <https://doi.org/10.24961/j.tek.ind.pert.2020.30.3.265>
- Fikri, R. M. M., & Sukresna, I. M. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(6), 4456. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i6.2827>
- Kamal, M. (2022). The Use of Language in Service to Restaurant Guests at Star Hotels in Samosir Regency. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 2.
- Kurian, G. (2017). *Restaurant Formality and Customer Service Dimensions In The Restaurant Industry: An Empirical Study*. <http://digitalcommons.kennesaw.edu/amj>
- Marsum, H., & Hj, S. Fauziah. (2016). *Profesional Waiter* (Yogyakarta). Andi.
- Mentari, K. R., Ockto S, D., & Rahman, A. F. (2020). Pengaruh Pelatihan Terhadap Keterampilan Pramusaji Food and Beverage Service di Hotel Swiss-Belinn Malang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 46–52. <https://doi.org/10.9744/jmhot.6.1.46-52>
- Nurjaya, N., Faisal, E., & Aslinda, W. (2021). Pengembangan Menu Seimbang Berbasis Pangan Lokal dengan Sajian Isi Piring Makanku sebagai Upaya Perbaikan Pola Konsumsi Ibu Hamil di Wilayah Terpencil Dataran Tinggi Pipikoro Kabupaten Sigi Propinsi Sulawesi Tengah. *Journal of Food and Culinary*, 4(2), 70–83. <https://doi.org/10.12928/jfc.v4i2.5031>
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Pramita. Paramitha.
- Oki, W. I. Wayan. (2021). *Prosedur A'la Carte Dinner Oleh Waiter Pada Reef Beach Club Di Hotel Apurva Kempinski Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Picauly, V. E., Sahusilawane, S., Rehatta, G., & Anmama, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Hotel Swissbell Ambon. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v4n1.p1-12>

- Pramana, I. M. P. Indra. (2019). *Prosedur Pelayanan A'La Carte Oleh Server Pada Padi Restaurant Di Ayana Resort And Spa Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Prasetyo Hadi, A. (2017). Peningkatan Higiene Sanitasi Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Dhamar Palembang. *Jurnal Khasanah Ilmu, Volume 8 No. 1*.
- Rianty, S. P., & Angga Nadiyanto Prastian. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Sari Ater Kamboti. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2566–2573. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2805>
- Sari, D. N. B., Sutaguna, I. N. T., & Irma, R. (2024). Upaya Food And Beverage Servie Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Gajah Mada Restaurant Lumajang, Jawa Timur. *JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS*, 8(1).
- Sari, I. C., Wijaya, N. S., & Wirawan, P. E. (2023). Analisis Penjualan Megibung Dinner Terhadap Total Profit di Jimbaran Garden Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(9), 1992–2006. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.538>
- Sinaga, Firman. (2018). *Restoran dan Kegiatannya. Yogyakarta: Andi*.
- Sulastyono, Agus. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Virginia Mulyono, A., Septiano, B., Aprilia, A., Manajemen Perhotelan, P., Studi Manajemen, P., & Bisnis dan Ekonomi, F. (2021). Pengaruh Dining Experience Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Revisit Intention Di Restoran Korea Di Surabaya Pada Era New Normal. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 20–31. <https://doi.org/10.9744/jmhot.7.1.20-31>

POLITEKNIK NEGERI BALI