

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI PIER EIGHT BEACH BAR INTERCONTINENTAL BALI SANUR RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Restu Wigunatitha

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

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
TUGAS AKHIR	ii
TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
SURAT BEBAS PLAGIAT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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.....	9
A. Hotel.....	9
B. Food and Beverage Department.....	16
C. Restoran	17
D. Pengertian Pramusaji	19
E. Menu	20
F. Pelayanan	23
G. <i>Sequence of Service</i>	28
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	31
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	31
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	34
C. Struktur Organisasi	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Pelayanan <i>A la carte Dinner</i> Oleh Pramusaji Di Pier Eight Beach Bar ...	48
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusi	67
BAB V PENUTUP	70
A. SIMPULAN	70
B. SARAN.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

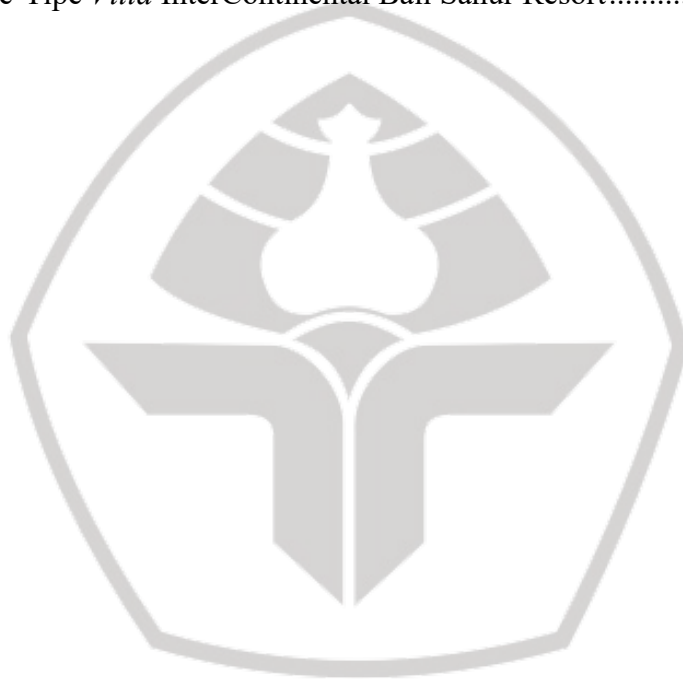
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo InterContinental Bali Sanur Resort.....	32
Gambar 3. 2 Logo Hotel IHG.....	34
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food & Beverage Service.....	44
Gambar 4. 1 Personal Grooming.....	50
Gambar 4. 2 <i>Set up Table</i>	51
Gambar 4. 3 <i>Wellcoming the Guest</i>	53
Gambar 4. 4 <i>Escorting the Guest</i>	54
Gambar 4. 5 <i>Present the Menu</i>	55
Gambar 4. 6 <i>Taking Order</i>	57
Gambar 4. 7 <i>Punch order at MicrOs system</i>	59
Gambar 4. 8 <i>Serving Crackers and Sambal</i>	60
Gambar 4. 9 <i>Serve the Drink</i>	61
Gambar 4. 10 <i>Serve the Food</i>	62
Gambar 4. 11 <i>Clearing Up</i>	63
Gambar 4. 12 <i>Presenting the Bill</i>	65
Gambar 4. 13 <i>Farewell the Guest</i>	66

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe-Tipe Kamar <i>Suite</i> InterContinental Bali Sanur Resort.....	35
Tabel 3. 2 Tipe-Tipe <i>Villa</i> InterContinental Bali Sanur Resort.....	36



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Hotel.....	75
Lampiran 2 Gambar Menu dan Drink List	76
Lampiran 3 Gambar Tipe Kamar InterContinental Bali Sanur Resort	77
Lampiran 4 Gambar Restoran.....	78



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

InterContinental Bali Sanur Resort merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di daerah Sanur Kauh, Bali. InterContinental Bali Sanur berada di bawah naungan PT Pancaran Kreasi Adiprima dan satu grup dengan Mayapada Group. Hotel ini telah dibuka pada tanggal 1 Juni 2013 sebagai Regent Bali dan berganti nama menjadi Fairmont Sanur Beach pada tanggal 14 November 2014, pada tanggal 15 Maret 2021 berganti nama lagi menjadi Montier Sanur Beach Bali dan di tanggal 17 Januari 2022 hotel ini berganti nama menjadi InterContinental Bali Sanur Resort. InterContinental Bali Sanur Resort beralamat di Jalan Kusuma Sari No. 8, Sanur Kauh, Denpasar Selatan, Bali. Jarak InterContinental Bali Sanur Resort dengan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dapat ditempuh dalam waktu sekitar 40 menit.

InterContinental Bali Sanur Resort memiliki beberapa *department* yang mendukung operasional hotel dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan seperti *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Engineering Department*, *Security Department*, serta *Food and Beverage Department*. Masing – masing *department* memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda tapi memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan kenyamanan dan kelancaran saat wisatawan menginap. Salah satu *department* yang bertanggung jawab atas kelancaran pelayanan makanan dan minuman adalah Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department memiliki peran sangat penting dalam kepuasan tamu saat menginap dan dapat mempengaruhi pengalaman tamu. Food and Beverage Department dapat dibagi menjadi dua yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Food and Beverage product memiliki tugas mengolah makanan yang dipesan oleh tamu. Food and Beverage Service yang dapat dibagi menjadi dua yaitu waiter yang bertugas untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman, sedangkan bar yang memiliki tugas untuk mengolah minuman yang dipesan oleh tamu.

InterContinental Bali Sanur Resort memiliki 4 fasilitas untuk membantu kegiatan khususnya dibidang Food and Beverage yaitu 4 bar dan restoran, masing-masing memiliki nama tersendiri seperti: Layang-Layang Restaurant yang menyajikan *breakfast* dengan sistem buffet, Lobby Lounge yang cocok dijadikan tempat untuk berbaur, Nyala Beach Club and Grill yang difasilitasi dengan kolam renang, dan terakhir Pier Eight Beach Bar memiliki konsep *Globaly Comfort Food* yang melayani *in house* maupun *outside guest*.

Pier Eight Beach Bar merupakan salah satu restoran yang ada di InterContinental Bali Sanur Resort yang terletak dekat dengan pantai. Pier Eight Beach Bar buka mulai dari pukul 11.00 WITA – pukul 16.00 WITA untuk *lunch* dan pukul 18.00 WITA – pukul 23.00 WITA untuk *dinner* dengan kapasitas 150 *seats*. Pier Eight Beach Bar menawarkan A’la carte menu dan minuman beralkohol maupun tidak beralkohol, serta *live cooking* dengan menu *sea food* setiap harinya yang bisa dipesan dari pukul 19.00 WITA. Pier Eight Beach Bar juga terdapat *live*

music Acoustic di hari Senin sampai Jumat, *live music Jazz* hari Sabtu dan Minggu, serta *fire dance* di setiap hari Sabtu yang dapat menarik minat tamu.

Pier Eight Beach Bar berbeda dengan restoran pada umumnya. Pier Eight Beach Bar melayani menu Dinner A'la carte yang memiliki menu bervariasi. Ada banyak pilihan menu makanan mulai dari *Small Bites*, *Light & Fresh Appetizers*, *Sensational Sandwiches*, *Indonesian Flavors*, *Western Flavors*, *Pasta*, *Pier Eight Signature Seafood plater*, *Pizza*, dan *Dessert* dan minuman seperti *cocktail*, *mocktail*, *wine*, *smoothies*, *healthy choice*, *soft drink*, dan *milk shake*. Pelayanan Dinner A'la carte bisa dikatakan sangat efisien dalam sebuah restoran karena para tamu yang berkunjung dapat menyesuaikan pesannya dengan menu kesukaannya dan untuk pelayanannya sendiri sangat terbilang mudah karena tidak terlalu formal mulai dari *welcoming guest*, memberikan menu, *taking order*, dan hingga proses *billing transaction*.

Pelayanan dengan *a'la carte* menu lebih maksimal karena dapat berinteraksi lebih dengan tamu mulai dari tamu datang hingga tamu meninggalkan *restaurant* dan lebih fleksibel karena tamu mendapat kebebasan memilih makanan sesuai selera yang diinginkan. Pelayanan *a'la carte* menu membutuhkan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, konsep *a'la carte dinner* di Pier Eight Beach Bar adalah *Globally Comfort Food* di mana Pier Eight Beach Bar menjual makanan dan minuman yang dikenal secara umum dan dijual terpisah dengan harga yang ditampilkan di menu. Dengan konsep ini tamu dapat bebas memesan makanan yang ada di menu tanpa harus membeli *package* atau *set menu*. Menu yang dihidangkan

di Pier Eight Beach Bar adalah *International Food* dan *Indonesian Food* untuk minuman ada *International Drink* dan *Local drink*.

Tugas akhir terkait pelayanan dinner a'la carte telah dilakukan pada tahun-tahun sebelumnya. Tugas akhir yang pertama di tulis oleh Putra (2024) dengan judul “Pelayanan A’La Carte Menu Dinner Pada Mulberry Restaurant Di Seres Springs Resort & Spa” hal yang menjadi perbedaan adalah Mulberry Restaurant di Seres Springs Resort & Spa menggunakan konsep *chinese style* yang menghadap ke sawah dan juga dengan menu yang berbeda.

Tugas akhir kedua di tulis oleh Dewi (2024) dengan judul “Pelayanan A’La Carte Dinner Oleh Pramusaji Pada Kokokan Restaurant Di Kappa Senses Ubud” hal yang menjadi perbedaan adalah Kokokan Restaurant di Kappa Senses Ubud menggunakan konsep *semi fine dining restaurant* yang dimana pelayanannya lebih terkesan formal dan mewah.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat topik yang akan di bahas dalam pembuatan tugas akhir dengan judul ”Pelayanan A’la Carte Dinner Oleh Pramusaji Di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah Pelayanan A’la carte Dinner oleh pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort?

2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan A'la carte Dinner oleh pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan A'la Carte Dinner Oleh Pramusaji Di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mendeskripsikan Pelayanan A'la carte Dinner oleh pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort.
- b. Menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam A'la carte Dinner di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort dan cara mengatasinya.

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 D-III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan kemampuan dalam bidang Food and Beverage Service.

- 3) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan A'la carte Dinner oleh pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir.
- 2) Sebagai referensi bagi mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir mengenai Pelayanan A'la carte Dinner oleh Pramusaji.
- 3) Sebagai bahan bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata Program Studi Perhotelan mengenai Pelayanan A'la carte Dinner oleh Pramusaji.

c. Bagi InterContinental Bali Sanur Resort

- 1) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Pelayanan A'la carte Dinner pada Pier Eight Beach Bar.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel InterContinental Bali Sanur Resort khususnya untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada masa yang akan datang serta meningkatkan kualitas Pelayanan A'la carte Dinner pada Pier Eight Beach Bar kepada tamu.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Penyusunan tugas akhir ini dilakukan dengan beberapa metode dari pengumpulan, analisis hingga penyajian hasil, berikut metode yang digunakan:

1) Observasi

Metode Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan dan juga berpartisipasi dalam melakukan pelayanan secara langsung mengenai Pelayanan *A'la carte Dinner* pada Pier Eight Beach Bar kepada tamu.

2) Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan dua pihak yaitu pewawancara dengan sumber informasi atau responden (yang di wawancarai) melalui komunikasi langsung dengan tujuan mendapatkan informasi lanjut terkait Pelayanan *A'la carte Dinner* pada Pier Eight Beach Bar menggunakan metode wawancara semi terstruktur. Wawancara dilakukan secara langsung dengan *staff* atau *leader* yang *incharge* di Pier Eight Beach Bar untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai proses penanganan *A'la carte Dinner* oleh pramusaji

3) Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan usaha yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan atau menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau permasalahan yang sedang di teliti. Sumber sumber yang digunakan termasuk buku ilmiah , jurnal, laporan penelitian, dan referensi lainnya

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penulisan tugas akhir penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran terkait Pelayanan *A'la carte Dinner* oleh pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali

Sanur Resort. Data dikumpulkan melalui observasi atau pengamatan langsung, wawancara dengan karyawan Food and Beverage Service di Pier Eight Beach Bar dan studi kepustakaan yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk uraian atau deskripsi.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Simpulan yang dapat diberikan oleh penulis pada uraian pembahasan Tugas Akhir yang berjudul Pelayanan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort dapat di bagi menjadi 3 yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

- a. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan dapat dibagi lagi menjadi 2 yaitu persiapan diri dan persiapan operasional.

- b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh pramusaji adalah dimulai dari *Welcoming the guest, Escorting the guest, Presenting the menu, Taking Order, Punch order at MicrOs, Serve Crackers and Sambal, Serve the Drink, Serve the Food, Do Satisfaction, Clearing Up, Serve the Dessert, Presenting the bill, dan Farewell the guest*

- c. Tahap Akhir

Tahap Akhir Pramusaji akan melakukan *closing* pada pukul 22.30 dimulai dari menghitung *bill*, membersihkan meja, Merapikan seluruh tempat duduk, *Polishing cutleries and glass, Refil ulang box cutleries, Menaruh astray, tray, menu* di dalam lemari, Menghitung *napkin* kotor

yang akan di bawa ke *laundry*, *Cover* meja & kursi di *outdoor* dengan *cover* yang sudah tersedia., Matikan lampu yang ada di *restaurant*.

2. Kendala dan solusi yang Dihadapi dalam Pelayanan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort
 - a. Tingkat kematangan makanan yang tidak sesuai dengan keinginan tamu yang menjadi kendala dalam pelayanan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort. Solusinya adalah melaporkan kepada leader untuk mengomunikasikan kepada *chef* untuk mengganti makanan dengan yang baru atau memberikan *free dessert*.
 - b. Kesulitan dalam menghafal *menu* di Pier Eight Beach Bar yang mempersulit Pelayanan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort. Solusinya Pramusaji dapat membaca *ingredients menu* di dalam menu yang di berikan ke tamu.
 - c. Kesulitan Berkomunikasi Dengan Tamu yang menjadi hambatan dalam Pelayanan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort. Solusinya adalah menggunakan *google translate* dalam berkomunikasi dengan tamu yang kurang mengerti bahasa inggris.
 - d. Tamu Pergi Tanpa Membayar *Bill* yang menjadi kendala saat Pelayanan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort. Solusinya pramusaji dapat menghubungi tamu yang pergi tanpa membayar bill.

B. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Pelayanan A'la Carte Dinner oleh Pramusaji di Pier Eight Beach Bar InterContinental Bali Sanur Resort serta hambatan yang dihadapi selama proses pelayanan, adapun beberapa saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Pramusaji harus lebih teliti dalam pengambilan menu seperti *take note* di MicrOs sistem, mengingatkan kembali ke *chef* saat orderan masuk, dan *double check* saat pengambilan makanan di *kitchen*.
2. *Manager restaurant* atau *leader incharge* harus sering mengadakan tes menu mengenai *ingredients* makanan yang ada di restaurant, agar pramusaji dapat cepat menghafal *ingredients menu* makanan.
3. Pihak hotel maupun HRD (*Human Resources Department*) perlu mengadakan kursus Bahasa asing seperti Bahasa Jepang dan Bahasa Mandarin agar pramusaji mudah berkomunikasi dengan tamu asing yang kesulitan dalam Bahasa inggris.
4. Pramusaji harus lebih terlatih dalam kondisi restoran ramai dan menambah pramusaji yang *incharge* di setiap *section*.

DAFTAR PUSTAKA

- Wayan Sandi Artha Yudha, I., Nyoman Sudiarta, I., & Eka Wirawan, P. (2023). The Influence of Waiter Service Quality and Food Prices on Customer Loyalty. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(9), 1967–1975. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9>
- Farid, M., & Fitrianah, D. (2021). Rekomendasi Pemilihan Restoran Berdasarkan Rating Online Menggunakan Algoritma C4.5. *Jurnal Telekomunikasi Dan Komputer*, 11(1), 9. <https://doi.org/10.22441/incomtech.v11i1.9791>
- Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). *Willma Fauzzia 1 , Randy Pradana 2 Jurnal Perhotelan dan Pariwisata* (Vol. 1, Issue 2).
- Giro, B., Polii, B. D., Mengko, S., Dive Resort, M., Satu, K., Minahasa, K., Perhotelan, M., Pariwisata, J., Negeri Manado, P., & Perjalanan Wisata, U. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Pacesetting Terhadap Motivasi Kerja Karyawan F & B Service Department Pada Sintesa Peninsula Hotel Manado. In *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Edisi* (Vol. 3).
- Hamidah, H., Rizan, O., & Wahyuningsih, D. (2019). Implementasi Aplikasi Reservasi Hotel Berbasis Mobile Application. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 5(3). <https://doi.org/10.26418/jp.v5i3.37207>
- IWK. Teja Sukmana, S. E. M. M. (2018). *Hotel Food & Beverage Management (Jilid 1)*. BuatBuku.com. <https://books.google.co.id/books?id=hy5BEQAAQBAJ>
- IWK. Teja Sukmana.S.E., M. M. (2017). *Hotel F&B Service Operation*. BuatBuku.com. <https://books.google.co.id/books?id=SIIDEQAAQBAJ>
- Ihsannudin, S., Nurul Nugraha, R., & Chotimah, T. H. (2022). *Penerapan Bauran Pemasaran Pada Teraskita Hotel Jakarta*. 1(3).
- Ni Made Ariani, & Ni Nyoman Sri Aryanti. (2020). *Persepsi wisatawan terhadap kuliner lokal pada hotel berbintang di kabupaten badung* (Vol. 4, Issue 2).
- Dwi Cahyono, A. (2020). *Jurnal Ilmiah Pamenang-JIP Literature Study Of Service Quality Towards Patients Satisfaction In Hospitals*. 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599>
- 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>
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Prihatini Ishak, R., Siti Nur Azizah, dan, Studi, P. D., Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor Jl Curug Mekar No, P., & Artikel, I. (2022). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction Whiz Prime Hotel Malang. *Bogor Hospitality Journal*, 6(1). <http://ojs.stpbogor.ac.id>
- Setiawati, A. N., & Riyono, B. (2018). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kohesivitas Kelompok pada Divisi Food and Beverage Product Hotel X Bintang 5 Yogyakarta. In *Agustus* (Vol. 06, Issue 01).
- Syahrul, S., Kamal, M., & Hutahaean, T. (2022). *Pengantar Bisnis Hospitaliti*. Penerbit Widina. <https://books.google.co.id/books?id=BdSVEAAAQBAJ>

- Timo, F. (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.
- Sinaga, Firman. (2018). *Restaurant dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi.