

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU
OLEH PRAMUSAJI DI SUNSET BEACH BAR AND GRILL
INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI



Trisna Putriana Tunjung

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI SUNSET BEACH BAR AND GRILL INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat penyusunan Tugas Akhir
Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Trisna Putriana Tunjung
NIM. 2215823184

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER A'LA CARTE MENU OLEH PRAMUSAJI DI SUNSET BEACH BAR AND GRILL INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Tugas akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



**Trisna Putriana Tunjung
NIM. 2215823184**

**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 Dinner A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resort dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Dinner A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resort 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu 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 lingkunganPutu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan

Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing I Tugas Akhir penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par.,M.Par, selaku Dosen Pembimbing II Tugas Akhir penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
7. Bapak Pauls Christoph selaku Resort Manager di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Kinanthi Renaningtyas selaku Hunan Resource di InterContinental Bali

Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

9. Bapak Edi Permana selaku F & B Manager di InterContinental Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mendapatkan informasi tentang *food and beverage* di InterContinental Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Komang Budiasa, Manager Restoran Sunset Beach Bar and Grill di InterContinental Bali Resort yang telah banyak memberikan bimbingan, pengajaran dan bantuan kepada penulis dalam melakukan praktik kerja lapangan.
11. Seluruh staf Sunset Beach Bar and Grill yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini
12. Bapak Marselus Malat dan Ibu Fransiska Amus, selaku kedua orang tua penulis yang memberikan dukungan penuh terhadap penulis, keluarga dan teman-teman yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan laporan ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan

Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan 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.

Badung, 21 Januari 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DALAM.....	i
HALAMAN SAMPEL LUAR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
1. Metode Pengumpulan Data	5
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department.....	11
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	11
2. Pengertian Food and Beverage Product	12
C. Restaurant	13
1. Pengertian Restaurant.....	13
2. Jenis – jenis Restoran.....	14
D. Pramusaji	16
1. Pengertian Pramusaji.....	16
E. Menu.....	17
1. Pengertian Menu	17
2. Jenis-jenis Menu	18
F. Pelayanan (Service)	19

1. Pengertian Pelayanan	19
2. Jenis-jenis Pelayanan (<i>Service</i>).....	20
G. Sequence of Service	22
H. Dinner.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	24
1. Lokasi Hotel	24
2. Sejarah Hotel	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	27
1. Bidang Usaha.....	27
2. Fasilitas.....	35
C. Struktur Organisasi.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Pelayanan Dinner A’la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Rerorts Hotel.....	43
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusi	71
BAB V PENUTUP	75
A. KESIMPULAN DAN SARAN	75
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMRIRAN.....	81

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar.....	20
Tabel 3.2 Nama Restoran	32
Tabel 3.3 Ballroom dan Meeting Room.....	35



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo InterContinental Bali Resorts.....	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Sunset Beach Bar and Grill	40
Gambar 4.1 <i>Personal Grooming</i>	48
Gambar 4.2 Melakukan <i>Set Up Table</i>	50
Gambar 4.3 Melakukan <i>Welcoming the Guest</i>	51
Gambar 4.4 Melakukan <i>Escort Guest</i>	52
Gambar 4.5 Melakukan <i>Seating the Guest</i>	53
Gambar 4.6 Melakukan <i>Folding Napkin</i>	54
Gambar 4.7 <i>Presenting the menu</i>	55
Gambar 4.8 Melakukan <i>Taking Order</i>	56
Gambar 4.9 <i>Captain Order dan IMO</i>	56
Gambar 4.10 Melakukan <i>Serving Cold Towel Dan Complimentary Snack</i>	58
Gambar 4.11 Melakukan <i>Enter Order In The System</i>	59
Gambar 4.12 Melakukan <i>Serving The Drink</i>	60
Gambar 4.13 Melakukan <i>Serving Appetizer</i>	61
Gambar 4.14 Melakukan <i>Crumbing Down Table</i>	62
Gambar 4.15 Melakukan <i>Serving Maincourse</i>	63
Gambar 4.16 Melakukan <i>Serving Dessert</i>	64
Gambar 4.17 Melakukan <i>Clearing Up</i>	65
Gambar 4.18 <i>Bill</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi Hotel	79
Lampiran 2 : Daftar Menu dan Drink List	80
Lampiran 3 : Tipe kamar	81
Lampiran 4 : Restaurant dan Bar	82



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel InterContinental Bali Resort adalah salah satu hotel *chain* dari InterContinental Hotel Group (IHG). InterContinental Bali Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Jalan Raya Uluwatu No. 45, Jimbaran, Bali. Jarak dari bandara internasional I Gusti Ngurah Rai dapat ditempuh selama 6,8 kilometer.

Selain fasilitas kamar Hotel InterContinental Bali Resort juga memiliki beberapa department yang berperan penting dalam operasional, seperti Front Office Department, Houskeeping Department, Human Resource Departement, Engineering Department, Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department adalah salah satu department yang ada di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, baik itu pengolahannya maupun penyajian kepada tamu. Department tersebut dibagi menjadi dua divisi yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage service*.

Food and Beverage Service merupakan salah satu *section* yang menjadi bagian dari Food and Beverage Departement yang bertanggung jawab menjual, melayani serta menyajikan makanan maupun minuman kepada tamu, untuk itu diperlukan kerja sama antara *Food and Beverage product* dan *Food and Beverage Service* karena makanan maupun minuman yang di dijual oleh *Food and Beverage Service* merupakan hasil olahan bahan mentah menjadi produksi siap saji oleh *Food*

and Beverage Product. InterContinental Bali Resort memiliki Lima *Outlet Restaurant* yaitu Taman Gita, Jimbaran Garden, Sunset Beach Bar & Grill, Bella Cucina, dan KO Japanese.

Sunset Beach Bar and Grill sebagai salah satu outlet di InterContinental Bali Resort menyajikan makanan dalam bentuk *A'la Carte* menu untuk *Lunch* dan *Dinner*. Jenis pelayanan yang di gunakan adalah *plate service* atau sering disebut juga dengan *American Service* yang dimana sistem pelayanannya cepat dan praktis, makanan disiapkan di dapur dan langsung disajikan ke meja tamu oleh *runner restaurant*. Menu yang disajikan merupakan *Speciality Grill Seafood and International Food*.

Pelayanan dengan *A'la Carte* menu lebih maksimal karena dapat berinteraksi banyak dengan tamu mulai dari tamu datang sampai tamu meninggalkan *restaurant* dan lebih fleksibel juga karena tamu dapat memilih makanan maupun minuman sesuai dengan selera masing-masing. Pelayanan *a'la carte* menu membutuhkan kecepatan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, konsep *a'la carte* untuk *lunch* dan *dinner* dengan *outdoor area* dengan pemandangan pantai dan sunset yang indah di Sunset Beach Bar and Grill adalah dengan sistem menu dimana setiap makanan dan minuman dijual secara terpisah dengan harga yang berbeda-beda dengan konsep ini tamu dapat memilih sendiri makanan atau minuman tanpa harus membeli paket atau set menu. Menu yang dihidangkan di Sunset Beach Bar and Grill adalah *Grill Food* baik *International Food* maupun *Local Food* seperti contohnya: Ballines lobster, Babi guling tacos, dan Local Baramundi untuk minumannya juga ada *local drink* seperti contohnya: flower on the beach, codigo

de'margarita, flower sangria, spicy sangria, dan just chi chi dan *International drink* dengan prosedur menyajikan makanan dan minumannya lima belas menit paling lambat sudah disajikan ke meja tamu. Harga minuman dan makanannya dimulai dengan harga terendah yaitu Rp 30.000,- untuk minuman dan harga makanan dimulai dari Rp30.000,- hingga harga termahal mencapai Rp 950.000,- untuk minumannya dan Rp 850.000,- untuk makanannya.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, ada beberapa tugas akhir yang membahas tentang Pelayanan *A'la carte dinner* diantaranya Pelayanan *A'la carte Dinner* yang di susun oleh Dewi (2024) dengan judul "Pelayanan *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji To'ge Restaurant di Rimba By Ayana" perbedaan dari segi menu yang dihidangkan di Rimba By Ayana adalah *Global Comfort Food* sedangkan Sunset Beach Bar and Grill adalah *International Food and Local Food*.

Selain itu ada juga Tugas Akhir lainnya yang membahas tentang Pelayanan *A'la carte dinner* yang disusun oleh Andriyani (2022) dengan judul "Pelayanan Prima dalam Penyajian Menu *A'la Carte Dinner* oleh Pramusaji di S.O.S Restaurant Anantar Seminyak Bali Resort". Hal yang membedakan adalah dari segi penyajian menu yang digunakan S.O.S restaurant Anantara Seminyak Bali Resort adalah set menu dan *a'la carte* menu sedangkan Sunset Beach Bar and Grill hanya menggunakan *a'la carte* menu.

Berdasarkan pemaparan materi di atas, dapat disimpulkan bahwa penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul Pelayanan Dinner *A'la Carte Menu* oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resort

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan Dinner A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resorts Hotel?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Dinner A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resorts Hotel dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Dinner A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resorts adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk menjelaskan bagaimana menangani Pelayanan Dinner A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resorts Hotel
- b. Untuk menjabarkan kendala yang dihadapi oleh Pramusaji dalam Pelayanan Dinner A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resorts Hotel dan cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai syarat menempuh kelulusan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
- 2) Dijadikan sarana wawasan di bidang *Food and Beverage Service*

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Dijadikan sebagai pedoman dalam penulisan tugas akhir selanjutnya khususnya Diploma III Perhotelan jurusan Pariwisata
- 2) Untuk di jadikan bahan penilaian kampus bahwa sesuai atau tidak dengan materi yang di jelaskan di kampus

c. Perusahaan (InterContinental Bali Resorts)

- 1) Untuk memberikan masukan pada Food and Beverage Service di InterContinental Bali Resorts

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 observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung atau ikut terlibat dalam proses

penanganan Pelayanan Dinner A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resorts Hotel. Penulis melakukan secara langsung setiap tahapan pelayanan, interaksi antara pramusaji dan tamu, serta prosedur yang diterapkan selama *dinner service*

b. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara ini dilakukan secara spontan tanpa persiapan skrip terlebih dahulu, sehingga penulis dapat menyesuaikan pertanyaan dengan situasi dan kondisi narasumber. Wawancara dilakukan secara langsung dengan atasan dan staf senior di Sunset Beach Bar and Grill untuk memperoleh informasi mendalam mengenai proses penanganan *dinner service* oleh pramusaji.

c. Studi Pustaka

Metode studi kepustakaan melibatkan pencarian informasi dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal, buku, catatan, dan e-book yang berkaitan dengan proses penanganan dinner service oleh pramusaji

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

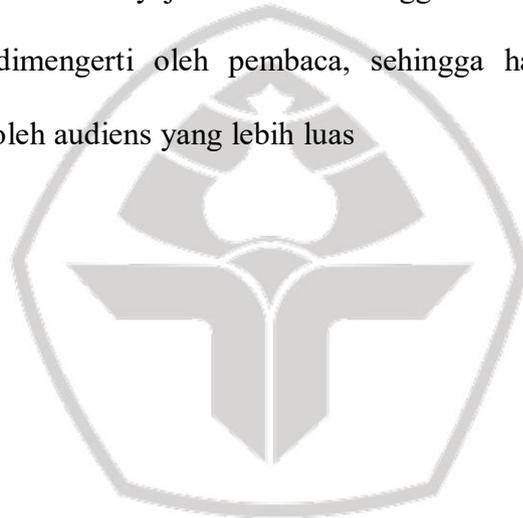
a. Analisis Data Deskriptif Kualitatif

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penulis akan menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi serta menguraikan data secara detail sesuai dengan informasi yang diperoleh dari pihak yang kompeten. Analisis ini akan mencakup

deskripsi mendalam mengenai proses penanganan dinner service oleh pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill.

b. Metode Penyajian Hasil

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Penyajian formal melibatkan penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, disertai dengan gambar atau diagram untuk membantu menjelaskan proses penanganan dinner service. Penyajian informal menggunakan kata-kata biasa yang mudah dimengerti oleh pembaca, sehingga hasil penelitian dapat diakses oleh audiens yang lebih luas



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari semua penjelasan mengenai ” Pelayanan Dinner A’la Carte Menu oleh Pramusaji di Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Rerort” terdapat beberapa kesimpulan dan saran antara lain:

1. Berdasarkan uraian penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ada tiga tahap dalam Pelayanan Dinner A’la Carte menu Oleh Pramusaji Sunset Beach Bar and Grill InterContinental Bali Resort antara lain:

- a. Tahap persiapan

Pada tahap ini ada beberapa hal yang di lakukan antara lain:

- 1) Pengenalan tempat kerja

Pada pengenalan tempat kerja berikut beberapa hal yang harus dilakukan oleh pramusaji yaitu: pengenalan *nomor table*, mengetahui *point out* makanan dan minuman, mengetahui tempat penyimpanan peralatan, prosedur *set up table*, dan mempelajari daftar menu.

- 2) Tahap persiapan

Dalam tahap ini hal yang dilakukan oleh pramusaji antara lain: Menjaga kebersihan tubuh mulai dari ujung kaki sampai kepala, menghindari diri dari bau mulut, menjaga bau badan tetap wangi, wajib menggunakan pakaian sesuai dengan standar operasional hotel, rambut diikat dengan menggunakan *hairnet*, pramusaji tidak boleh memakai *aksesoris* yang

berlebihan, tidak boleh memakai make up yang berlebihan, wajib menggunakan sepatu *sport* berwarna putih dan kaos kaki berwarna putih, menggunakan *name tag* yang terpasang didada sebelah kiri, dan tidak boleh menggunakan cat kuku dan warna rambut.

3) Tahap persiapan kerja

Setelah persiapan diri pramusaji selanjutnya persiapan kerja yang dilakukan oleh pramusaji sebelum memulai bekerja yaitu: Datang tepat waktu, menyiapkan *cutleries*, menyiapkan *water goblet* dan *water jug*, menyiapkan *tomato ketchup*, membuat osibori, melipat *napkin*, menyiapkan *box cutleries*, memastikan tempat kerja rapi dan nyaman, selalu membawa *captain order* dikantong celana, dan *set up table*.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh pramusaji antara lain: Menyambut tamu, mengantarkan tamu ke tempat duduk, mempersilahkan tamu duduk, membuka *napkin* untuk tamu, memberikan daftar menu, mencatat pesanan tamu, mengkonfirmasi pesanan tamu, memberikan *cold towel* dan *complimentary snack*, menginput pesanan tamu ke sistem, menyajikan minuman, menjanjikan makanan pembuka, *crumbing down table*, menyajikan makanan utama, *clean table and adjusting the table*, menyajikan makanan penutup, *check back the table*, membersihkan meja, memberikan *bill*, mengucapkan terimakasih.

c. Tahap akhir

Pada tahap ini ada beberapa hal yang dilakukan antara lain: Membersihkan meja, memasukan *cushion* ke dalam kolong meja, membersihkan *side station*, merapikan semua menu, *Polish* semua gelas dan *cutleries*, membersihkan *store*, angkat *sound* bawa ke dalam *store*, dan matikan semua lampu di restoran.

2. Adapun kendala yang dihadapi dan solusinya, antara lain:

- a. Kesulitan dalam menghafal menu
- b. Kesulitan dalam menggunakan bahasa asing
- c. Tamu pergi tanpa membayar *bill (walk out)*

B. Saran

Ada beberapa saran yang dari penulis dapat berikan berdasarkan kendala yang dihadapi antara lain:

- a. *Manager restaurant* harus mengadakan tes menu setiap minggu agar semua pramusaji cepat dalam menghafal menu
- b. Perlu diadakan kursus bahasa lain seperti bahasa Mandarin dan Jepang agar tidak kewalahan pada saat menangani tamu yang kesulitan dalam bahasa Inggris
- c. Melatih untuk lebih teliti dalam menangani tamu, agar mencegah terjadinya tamu pergi tanpa membayar *bill*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkalah, C. (2016). Pengertian Restoran Dan Tipe Restoran. *Diakses Pada 05 Februari 2025*, 19(5), 1–23. [https://repository.nscpolteksby.ac.id/302/5/BAB II.pdf](https://repository.nscpolteksby.ac.id/302/5/BAB%20II.pdf)
- Daisy. (2024). 11 Jenis Jenis Pelayanan dan Service di Restoran. In *Diakses pada 12 juni 2025* (pp. 1–1). <https://www.google.com/url?q=https://culinaria.id/jenis-jenis-pelayanan-restoran/&sa=D&source=docs&ust=1750660351260309&usg=AOvVaw0VaWFKAwuqjBp41SU8TA>
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *Di Akses Pada 23 Juni 2025*, 3(1), 88–93. <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/136/141>
- Handra. (2023). Klasifikasi Hotel Berdasarkan Bintang. In *Diakses pada 12 juni 2025*. <https://jenishotel.info/klasifikasi-hotel-berdasarkan-bintang>
- Jadmiko, A.J.K.H SST.Par., M. S. (2015). Analisis penanganan Romantic Dinner pada saat Pandemi covid-19 di Royal Hotel and Louange Jember. Skripsi DIV Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. *Di Akses Pada 02 Juni 2025*, 6.
- Jendela Dunia. (2022). *Klasifikasi Hotel Berdasarkan jenis Lokasinya*. <https://kumparan.com/jendela-dunia/klasifikasi-hotel-berdasarkan-jenis-lokasinya-1z1T3YtRhim>
- Kumar, S. (2016). *Sequence of service*. *Di akses pada 12 juni 2025*. <https://www.slideshare.net/SunilKumar148/04-sequence-of-service>
- Mentari, K.R., Sutjipto, D.O & 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.
- Muliyah, P. (2020). Menu Keseluruhan. *Getsempena English Education Journal (GEEJ)*, 7(2), 5–20. [http://repository.unimus.ac.id/2655/4/BAB II.pdf](http://repository.unimus.ac.id/2655/4/BAB%20II.pdf)
- Narim, A. P. . (2018). Restoran. *Diakses Pada 12 Juni 2025*, 2(10), 1. <https://isi-dps.ac.id/restoran/>
- 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>
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *Prosiding Sensei*, 1(1), 1–8.
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- Rahmah, A. (2020). Pengertian Food And Beverage Menurut Para Ahli Serta Fungsinya. In *Di akses pada 02 juni 2025*. <https://rumus.co.id/pengertian-food-and-beverage/>
- Ramadan, R., Ramadani, S., & Faluti, Z. (2021). Strategi Bertahan Industri Restaurant Pada Era New Normal di Indonesia. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(2), 1–12.

- Rosenhart, G. (2017). Pentingnya Perlengkapan Kerja Sesuai Standart Operasional Procedure di Food and Beverage Room Service Terhadap Produktivitas Hotel Aston Mariana. *Jurnal Pesona Hospitality*, 10(2 November).
- Softian, E., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(2), 150–155.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Purbalingga: Eureka Media Aksara*, 1–109.
- Sopiana, S. (2024). *Analisis Pelayanan Dinner dengan A'la Carte Menu oleh Pramusaji di Prime Restaurant Lombok Plaza Hotel And Convention. Skripsi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata*. Politeknik Negeri Bali.
- Tambunan, I. B., & Pardede, Y. N. (2022). Tinjauan Tentang Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu Di Jade Restoran Jw Marriott Hotel Medan. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 2(2), 264–269.
<https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/120%0Ahttps://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/download/120/125>
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Wardani, N. N. (2020). Analisis Marjin Kontribusi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Makanan di Sugar and Spice Restaurant pada Aston Kuta Hotel and Residence Badung. *Di Akses Pada 16 Februari 2025*.
- Wulandari, N. L. M., & Rahmawati, P. I. (2020). Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris Pramusaji di Hotel Berbintang 5 di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 1–9.
- Yusnita, H., & Yulianto, A. (2023). Upaya Food & Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/download/513/406>