

TUGAS AKHIR
PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER DI
RESTAURANT BEACH CLUB HOTEL KOMUNE



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER DI
RESTAURANT BEACH CLUB HOTEL KOMUNE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER OLEH WAITER DI RESTAURANT BEACH CLUB HOTEL KOMUNE

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



**Dewa Gede Agung Ekayana
NIM 2215823293**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
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 Oleh Waiter Di Restaurant Beach Club Hotel Komune dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Dinner A'La Carte Oleh Waiter Di Restaurant Beach Club Hotel Komune 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 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M. Pd, selaku Koordinator PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Dr. I Nyoman Winia, M.Si., selaku dosen pembimbing I Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Putu Agus Muertono, S.Pd., M.Par, selaku dosen pembimbing II Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Ni Kadek Purnama wati, selaku Human Resource Manager Komune Resort & Beach Club yang telah memberikan arahan dan kesempatan.
9. Seluruh Staff Komune Resort & Beach Club yang memberikan bimbingan dan pengarahan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Dewa Nyoman Sudarma & Dewa Ayu Putu Ratih kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

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

Gianyar, 19 Agustus 2025

Penulis



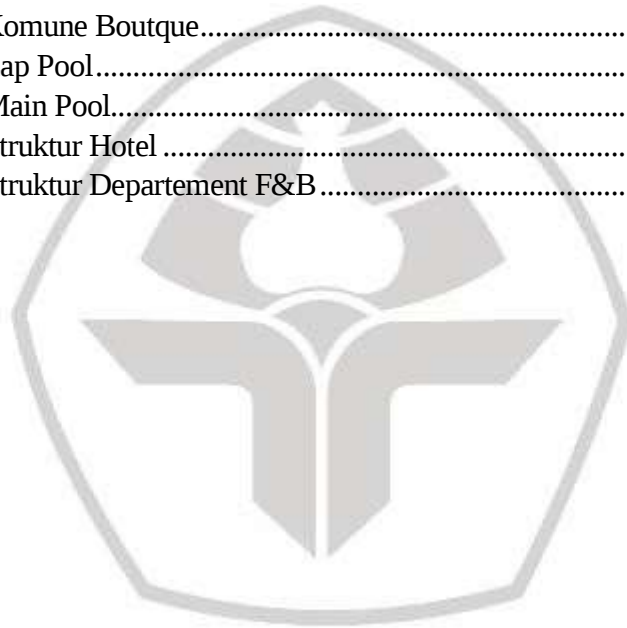
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Manfaat	2
D. Metode Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Hotel	6
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	13
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	21
C. Struktur Organisasi Hotel	33
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Pelayanan Dinner A’la Carte Menu Pada Restaurant Beach Club Hotel Komune	39
B. Hambatan.....	41
BAB V PENUTUP.....	43
A. Simpulan	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo Hotel.....	19
Gambar 3.2	Standar Room	25
Gambar 3.3	Family Suite Room.....	26
Gambar 3.4	Komune Villa	27
Gambar 3.5	Beach Front Room.....	27
Gambar 3.6	Beach Club Restaurant	28
Gambar 3.7	Komune Warung	30
Gambar 3.8	Conference Room.....	31
Gambar 3.9	Komune Boutque.....	31
Gambar 3.10	Lap Pool.....	32
Gambar 3.11	Main Pool.....	33
Gambar 3.12	Struktur Hotel	34
Gambar 3.13	Struktur Departement F&B.....	34



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Spesifikasi Kamar	21
Tabel 3.2	Data Restaurant.....	23



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Tugas Akhir	iii
Lampiran 2 Surat Pengesahan Tugas Akhir.....	iv
Lampiran 3 Surat Pengesahan Tugas Akhir.....	v
Lampiran 4 Surat Pernyataan Bebas Plagiat	vi



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Komune Beach Club adalah salah satu hotel yang berlokasi di Gianyar, Bali. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas unggulan seperti penginapan yang nyaman, restoran, pusat kebugaran, spa, dan area surfing yang. Hotel Komune memiliki beberapa departemen untuk membantu kelancaran operasionalnya, departemen tersebut meliputi Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, dan Sales and Marketing. Sebagai fokus studi kasus dalam Tugas Akhir ini, penulis memilih departemen Food and Beverage, khususnya pelayanan yang diberikan oleh waiter di Restaurant Beach Club.

Restaurant Beach Club adalah restoran yang ada di Hotel Komune Beach Club yang melayani *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* dengan menawarkan hidangan local sampai internasional, yang disajikan dengan konsep *a'la carte*. Pelayanan *dinner a'la carte* menjadi salah satu keunggulan restoran ini, di mana setiap tamu dapat menikmati pengalaman bersantap yang personal dan eksklusif.

Pelayanan *dinner a'la carte* merupakan pelayanan makan malam dengan berbagai pilihan *menu* dari menyambut tamu yang baru datang hingga tamu meninggalkan restoran. . Tamu akan didampingi oleh satu *waiter*, Peran *waiter* di Restaurant Beach Club sangatlah penting. *waiter* bertugas untuk memberikan layanan yang profesional dan ramah, memastikan setiap detail kebutuhan tamu terpenuhi, terutama dalam pelayanan *dinner*

Terkait judul tugas akhir yang diambil tentu saja memiliki perbedaan prosedur dengan hotel lain. Jika membandingkan dengan tugas akhir ini, terdapat persamaan yaitu memiliki standar operasional kerja yang hampir mirip secara keseluruhan. Adapun perbedaan antara kedua hotel tersebut yaitu pada *menu* dan *set-up* yang ditawarkan.

Hal inilah yang mendasari penulis untuk menyusun tugas akhir dengan judul Pelayanan Dinner A'la Carte oleh Waiter di Restaurant Beach Club Hotel Komune dengan harapan mampu memberikan manfaat kepada pembaca dan mengetahui hal – hal apa saja yang perlu diperhatikan, dipersiapkan, dan dilakukan saat pelayanan *dinner* serta kendala yang dialami selama *dinner* berlangsung.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana standar prosedur pelayanan dinner a'la carte menu pada restaurant beach club hotel komune?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dan solusi dari prosedur pelayanan dinner a'la carte menu pada restaurant beach club hotel komune?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Dinner A'la Carte oleh Waiter di Restaurant Beach Club Hotel Komune adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana standar prosedur pelayanan dinner a'la carte menu di restoran beach club hotel komune.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan solusi dari prosedur pelayanan dinner a'la carte menu pada restaurant beach club hotel komune

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- c. Mahasiswa
 - 1) Sebagai pelengkap dan syarat akademik yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
 - 2) Mengetahui lebih detail kembali tentang prosedur pelayanan dinner yang menggunakan a'la carte menu.
- d. Politeknik Negeri Bali

Diharapkan melalui penelitian dan penulisan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai referensi dalam mengerjakan tugas akhir tentang pelayanan dinner a'la carte menu, serta menjadi ilmu tambahan dalam menerapkan teori pada bidang food & beverage service terutama pada pelayanan dinner.
- e. Perusahaan Komune Resort & Beach club

Dengan adanya penelitian dan penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pendukung dalam evaluasi bagi pihak manajemen hotel komune terutama Komune Resort & Beach Club dalam menambah kelengkapan oprasional prosedur pelayanan pada restoran terutama pada dinner a'la carte menu.

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 obsevasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek atau keadaan yang menjadi sasaran serta pencatatan. Dalam tugas akhir ini observasi dilakukan selama 6 bulan saat melaksanakan kuliah industri atau praktik kerja lapangan (PKL)

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan proses interaksi percakapan dengan mengajukan beberapa pertanyaan seperti sedang melakukan wawancara dengan narasumber yang mengetahui tentang topik yang sedang dibahas.

c. Studi Pustaka

Metode studi kepustakaan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan penelaahan terhadap buku, artikel, catatan serta berbagai tugas akhir yang berkaitan dengan data atau informasi yang ingin dikumpulkan dan teliti.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dijelaskan metode analisis dan penyajian hasil yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir. Seperti misalnya metode analisis deskriptif kualitatif.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Pelayanan *à la carte* oleh waiter di restoran menuntut ketelitian, kecepatan, dan pemahaman menyeluruh terhadap menu, karena tamu memesan setiap hidangan secara individual. Waiter harus mampu memberikan informasi dan rekomendasi yang tepat, menjaga komunikasi yang baik, serta menyajikan makanan sesuai standar dan urutan yang benar. Pelayanan ini berfokus pada kenyamanan dan kepuasan tamu secara personal.

B. Saran

1. Pelatihan Berkala.

Manajemen restoran perlu mengadakan pelatihan rutin untuk waiter, terutama mengenai pengetahuan menu, teknik pelayanan, etika komunikasi, serta penanganan situasi sulit. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan diri waiter dan meminimalisir kesalahan dalam pelayanan.

2. Peningkatan Sistem Komunikasi

Gunakan sistem pemesanan digital atau teknologi handheld untuk mencatat pesanan langsung ke dapur guna menghindari kesalahan pencatatan dan mempercepat proses penyajian. Komunikasi yang jelas antara dapur dan layanan depan juga penting.

3. Simulasi Pelayanan dan Evaluasi

Lakukan simulasi pelayanan *à la carte* sebagai bagian dari pelatihan. Evaluasi

kinerja waiter secara rutin agar dapat segera mengidentifikasi kelemahan dan memberikan pembinaan secara langsung.

4. Penambahan Tenaga Kerja Saat Jam Sibuk

Pada waktu-waktu ramai, restoran sebaiknya menambah jumlah waiter agar beban kerja tidak terlalu berat dan kualitas pelayanan tetap terjaga.

5. Penguatan Sikap Profesionalisme

Waiter harus dilatih untuk tetap tenang, ramah, dan sopan dalam segala situasi, serta mampu menangani komplain tamu dengan solusi yang tepat tanpa menimbulkan kesan negatif.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andriana, M., & Widyaningsih, H. (2023). Metode Pengolahan Chicken Maryland Pada Menu a'La Carte Western Food Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*-JN, 6(1), 2597–5323. <http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara>
- Dewi, P. S., Damayanti, I., & Sedana, S. (2023). *Penanganan A'la Carte Menu bagi All Inclusive Guest oleh Pramusaji di Restoran Prama Sanur Beach*. http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7139%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/7139/2/RAMA_93402_2015823224_0001016408_part.pdf
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Parwisata*, 4(1), 10–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1701>
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Oka dan Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Paramita.
- Slamet Supriyanto, & Lutfi Hendriyati. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- Tangian, D., Polli, B. D., & Permana, D. E. (2020). Foodservice 1 Pelayanan Di Restoran. *Modul*, 1–70. [https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul Food Service 1 Pelayanan di Restoran.pdf](https://repository.polimdo.ac.id/2850/1/Modul_Food_Service_1_Pelayanan_di_Restoran.pdf)
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen*, 3(3), 8–16. <https://doi.org/10.32938/ie.v3i3.1267>