

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN DINNER A'LA CARTE PADA ERA
NEW NORMAL OLEH PRAMUSAJI DI THE
RESTAURANT PADA HOTEL THE TRANS RESORT
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Ayu Mita Windari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN DINNER A'LA CARTE PADA ERA NEW NORMAL OLEH PRAMUSAJI DI THE RESTAURANT PADA HOTEL THE TRANS RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Kadek Ayu Mita Windari
NIM 1915823056

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

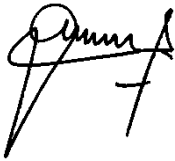
**PELAYANAN DINNER A'LA CARTE PADA ERA NEW
NORMAL OLEH PRAMUSAJI DI THE RESTAURANT PADA
HOTEL THE TRANS RESORT BALI**

Oleh
Kadek Ayu Mita Windari
NIM 1915823056

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



I Ketut Suarta, SE.,M.Si
NIP 196309151990031002

Pembimbing II,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par
NIP 196312312000031002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

**Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten
Badung, Bali – 80364**

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kadek Ayu Mita Windari

NIM : 1915823056

Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

**“PELAYANAN DINNER A’LA CARTE PADA ERA NEW NORMAL
OLEH PRAMUSAJI DI THE RESTAURANT PADA HOTEL THE TRANS
RESORT BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tabanan, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Kadek Ayu Mita Windari

NIM : 1915823056

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atau Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Dinner A’la Carte* pada Era New Normal oleh Pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali” dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Kaprodi Diploma III

Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S Pd., M.Hum. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Program Studi Perhotelan yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama tugas akhir ini.
6. I Ketut Suarta, SE., M.Si, selaku pembimbing I tugas akhir dari penulis yang memberikan motivasi, saran, serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Drs. I Wayan Pugra, M.Par, selaku pembimbing II tugas akhir dari penulis yang memberikan saran serta arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. *Mr. Alexander Jovanovic* selaku *General Manager* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan izin untuk melakukan praktik kerja lapangan dan memperoleh informasi di The Trans Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu Dian selaku *Outlet Manager* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Trans Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
11. Bapak Sastra selaku *Asstent Manager In Room Dining* di The Trans Resort Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
12. Bapak Bernard dan Bapak Jayak selaku *Restaurant Supervisor* dan *In Room*

Dining Supervisor yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi di The Trans Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.

13. Seluruh karyawan The Trans Resort Bali yang telah memberikan masukan dan informasi untuk menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.
14. I Putu Duwisa dan Ni Wayan Sumiati selaku orang tua serta yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir 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.

Tabanan, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Teori Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Teori Restoran	11
1. Pengertian Restoran	11
2. Jenis – jenis Restoran.....	12
C. Teori Menu	14
1. Pengertian Menu	14
2. Jenis-jenis Menu	14
D. Teori Pelayanan.....	15
1. Pengertian Pelayanan	15
2. Jenis-jenis Pelayanan	16
E. Pengertian Pramusaji	18
F. Pengertian Era New Normal di Restoran dan Panduan secara Umum.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel The Trans Resort Bali.....	22
1. Lokasi Hotel The Trans Resort Bali	22
2. Sejarah The Trans Resort Bali	23

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	25
1. Bidang Usaha	25
2. Fasilitas	25
3. Fasilitas Penunjang Hotel.....	32
C. Struktur Organisasi Hotel.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	40
A. Pelayanan <i>dinner a'la carte</i> pada era new normal oleh pramusaji pada Hotel The Trans Resort Bali	41
1. Tahap Persiapan	41
2. Tahap Pelaksanaan	45
3. Tahap Penutupan.....	54
B. Kendala-kendala yang dihadapi saat menangani <i>dinner</i> di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali	54
BAB V PENUTUP	56
A. Simpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1. Logo The Trans Resort Bali	22
Gambar 3.2. Premier Room	25
Gambar 3.3. Celebrity Suite	26
Gambar 3.4. Villa	27
Gambar 3.5. Presidential Villa	27
Gambar 3.6. The Restaurant	28
Gambar 3.7. Lobby Bar.....	29
Gambar 3.8. The Club Lounge.....	29
Gambar 3.9. The 18 th Rooftop Bar	30
Gambar 3.10. Spa (The Spa)	31
Gambar 3.11. Boardroom	31
Gambar 3.12. Grand Ballroom	32
Gambar 3.13. Swimming Pool	32
Gambar 3.14. Kids Club	33
Gambar 3.15. Fitness Centre	33
Gambar 3.16. Arsa Boutique	34
Gambar 3.17. Struktur Organisasi <i>F&B Service</i> di The Trans Resort Bali	37
Gambar 4.1. <i>Set - up table</i> untuk <i>dinner</i> di The Restaurant.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 4.1 : *Uniform* pada The Restaurant.
- Lampiran 4.2 : *Dining kit*. (Pembungkus *cutleries*)
- Lampiran 4.3 : Memakai masker, menggunakan *hand sanitizer* dan menjaga jarak.
- Lampiran 4.4 : *Food menu*.
- Lampiran 4.5 : *Drink list*.
- Lampiran 4.6 : Foto *captain order*.
- Lampiran 4.7 : *Repeat taking order*.
- Lampiran 4.8 : *Bill* yang sudah di *print-out*.
- Lampiran 4.9: Penyajian orderan minuman.
- Lampiran 4.10 : Makanan pertama.
- Lampiran 4.11 : Makanan utama.
- Lampiran 4.12 : Makanan penutup.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan instrumen penting yang dimiliki oleh setiap negara. Pariwisata menggambarkan bagaimana keindahan alam yang dimiliki suatu negara, seni budaya bernilai tinggi, tempat – tempat rekreasi lainnya yang sangat menarik untuk dikunjungi para wisatawan lokal maupun mancanegara. Indonesia sebagai negara yang multietnis memiliki kesemuanya itu, tempat rekreasi yang menarik, maupun keindahan alamnya yang sangat luar biasa. Bali menjadi wilayah yang sangat terkenal di mancanegara karena keindahan alam dan pantainya, serta nilai – nilai kebudayaan. Bali yang sangat bagus disertai dengan banyaknya peninggalan- peninggalan kebudayaan.

Bali terkenal dengan keindahan alamnya dan merupakan salah satu destinasi yang memiliki potensi paling banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun asing. Keindahan budaya dan banyaknya objek wisata itulah yang membuat masyarakat wisatawan memilih untuk melakukan kegiatan berwisata atau bahkan mencoba menetap di bali. Salah satu destinasi favorit wisatawan adalah berkeliling di daerah Kecamatan Seminyak, Kerobokan yang terletak di Kabupaten Badung, karena merupakan lokasi yang sangat strategis dan terdapat banyak tempat wisata seperti : pantai, adat istiadat, budaya dan pusat perbelanjaan yang bernuansa khas dewata. Seminyak merupakan salah satu DTW (Daerah Tujuan Wisata) di Kabupaten Badung yang memiliki potensi yang luar biasa dan

menjadi salah satu tempat tujuan para wisata untuk berkreasi. Perkembangan pariwisata di seminyak akan membutuhkan sarana dan prasana yang berkembang seperti : restoran, hotel, *bar club*, villa, *surf board* serta *mall modern*.

Salah satu hotel di seminyak adalah The Trans Resort Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima. Hotel ini memiliki fasilitas yang akan ditawarkan kepada wisatawan seperti: *restaurant*, *room*, *bar*, *kids club*, *swimming pool*, *villa*, *spa*, *rooftop* dan *meeting room*.

Salah satu ikon The Trans Resot Bali dan memiliki keunikan yang tidak dapat ditemukan dari hotel lainnya adalah *waterfall* yaitu air terjun buatan yang dibuat sebagai salah satu venue untuk acara pernikahan, *meeting* serta *gala dinner*. Selain *waterfall*, hotel ini juga memiliki failitas *white sandy beach pool* yang merupakan salah satu ikon yang ada di hotel ini. *White sandy beach pool* merupakan kolam berenang konsep pantai buatan serta dilengkapi dengan pasir pantai asli, ombak buatan, dan fasilitas *pool deck* untuk para wisatawan, tentu saja dua fasilitas ini sangatlah unik dan tentunya sangat menarik untuk dinikmati ketika menginap atau bermalam di hotel ini.

The Trans Resort Bali memiliki departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda namun memilki satu tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan terhadap tamu yang menginap. Departemen-departemen tersebut diantaranya : Finance Department, Sales Department , Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Baverage Department , Recreation Department, SPA Department, Enggineering Department , Human Resource Department, Security Department serta department lainnya. Agar dapat

memberi rasa puas pada tamu hotel dalam memberikan pelayanan prima, maka semua departemen tersebut harus dapat menjalin kerja sama yang baik satu dengan yang lainnya.

Food and Beverage department merupakan salah satu departemen yang berfungsi sebagai departemen yang bertanggung jawab dalam menyediakan dan menjual produk makanan dan minuman yang terdapat di hotel. *Food and Beverage department* terdiri dari 2 bagian yaitu *food and beverage product* (*kitchen/dapur*) dan *food and beverage service* (*room service/restoran*).

The Trans Resort Bali hanya memiliki 1 (satu) restoran yaitu The Restaurant. Restoran ini melayani tamu mulai dari *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* serta memiliki banyak variasi hidangan yang sangat lezat. Pada The Restaurant pelayanan *breakfast* menggunakan *buffet* sedangkan untuk pelayanan *lunch*, dan *dinner* menggunakan menu *a'la carte*. Pelayanan saat menggunakan menu *a'la carte* dilakukan oleh pramusaji sehingga dapat berinteraksi langsung dengan tamu dan menawarkan menu.

Para tamu lebih sering datang ke The Restaurant pada saat *dinner* dibandingkan pada saat *lunch* meskipun menggunakan menu yang sama. Hal ini dikarenakan pada saat *dinner*, restoran memiliki suasana dan pemandangan yang lebih romantis dengan penerangan lilin yang diletakan di atas meja dan dipinggiran kolam berenang pantai buatan serta mendengarkan percikan air terjun buatan yang membuat *dinner* semakin romantis dan tenang. Restoran ini tidak hanya melayani tamu yang menginap di Hotel The Trans Resort Bali saja, tetapi juga melayani tamu dari luar hotel. Untuk tamu yang menginap di The Trans

Resort Bali, pembayaran dapat dilakukan dengan *room charge*, *cash*, atau kartu kredit, sedangkan untuk tamu dari luar hotel hanya dapat dilakukan dengan *cash* dan kartu kredit saja. The Restaurant memiliki dua area yang dapat digunakan, yaitu area *indoor* dan *outdoor* sehingga para tamu memiliki pilihan area tempat duduk yang memiliki pemandangan dan suasana yang berbeda.

Peranan pramusaji dalam memberikan pelayanan *dinner* untuk menu *a'la carte* adalah sangat besar. Seorang pramusaji dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi, memiliki pengetahuan produk restoran berupa semua makanan ke tamu sampai tahap *clear up*. Tamu juga dapat menanyakan setiap opsi makanan yang terdapat di menu bahkan bisa *request* jika tamu memiliki alergi pada makanan tersebut. Pramusaji memiliki tanggung jawab yang diberikan oleh *leader* mulai dari melakukan *serve* makanan dan minuman, *clear up* dan *dusting table*.

Pelayanan *a'la carte dinner* di era *new normal* sangat berbeda dengan sebelum pandemi, pada saat pandemi diwajibkan setiap restoran lolos sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*). Artinya bahwa setiap restoran wajib mengikuti standar ketentuan yang telah ditetapkan, seperti : mencuci tangan, menjaga jarak, menggunakan masker, menggunakan *hand sanistazer* bagi karyawan maupun tamu.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menyusun suatu tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Dinner A'la Carte* pada Era *New Normal* oleh Pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas penulis menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan “Pelayanan *Dinner A’la Carte* Pada Era *New Normal* oleh Pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali” sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *dinner a’la carte* pada era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali?
2. Kendala–kendala apa saja yang di hadapi dalam pelayanan *dinner a’la carte* pada era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali dan bagaimana cara menatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas, adapun tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini, yaitu :

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk Mengetahui pelayanan *dinner a’la carte* pada era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pelayanan *dinner a’la carte* pada era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa dalam bidang *Food & Beverage Department*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai masukan yang diberikan untuk generasi berikutnya sehingga meningkatkan kualitas *output* Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi industri atau The Trans Resort Bali

Diharapkan bisa memberikan masukan kepada perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan mendatang.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan, antara lain :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Wawancara.

Metode pengumpulan data dengan cara menanyakan secara langsung kepada *leader* dan *staff* senior restoran yang berkaitan dengan pelayanan *dinner a'la carte* pada era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada

Hotel The Trans Resort Bali.

b. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara mempraktikkan secara langsung dan mencatat sesuai dengan data yang diperlukan dalam pelayanan *dinner a'la carte pada* era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mencari buku-buku serta mengumpulkan data dari sumber – sumber tertulis yang berkaitan dan dapat membantu dalam melengkapi data pelayanan *dinner a'la carte pada* era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif karena memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh di lapangan mengenai pelayanan *dinner a'la carte pada* era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan teknik informal dan formal dengan menyajikan data hasil analisis dengan menggunakan kata-kata dari metode deskriptif dan menggunakan data seperti tanda baca, gambar yang dapat memperjelas tentang pelayanan *dinner a'la carte pada* era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam pembahasan mengenai *dinner a'la carte* pada era *new normal* oleh pramusaji di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan *dinner a'la carte* di The Restaurant pada Hotel The Trans Resort Bali terdiri dari 3 tahap, yaitu :
 - a. Tahap Persiapan : tahap persiapan awal yang dilakukan oleh pramusaji adalah 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 untuk membantu kelancaran operasional.
 - b. Tahap Pelaksanaan : berikut tahap pelaksanaan yang dimulai dari :
 - 1) *Welcoming the guest.*
 - 2) *Escorting guest to the table,*
 - 3) *Seating the guest,*
 - 4) *Presenting the food menu and drink list,*
 - 5) *Taking the order,*
 - 6) *Serving the drink order,*
 - 7) *Serving the food order,*
 - 8) *Clearing up,*

9) *Presenting the bill*,

10) *Thanking the guest*

c. Tahap Penutupan : tahap penutupan restoran yang dilakukan pramusaji adalah mengangkat semua piring dan gelas kotor yang diletakan pada *bhuser* ke area *steward* untuk dicuci dan dibersihkan, mengambil atau meng- *take out* semua persiapan seperti : *table cloth*, *overlay tablecloth*, tempat *candle*, *hand sanitizer* dan *flower vase* yang ada di atas meja untuk dibawa ke *coffee station*, merapikan meja – meja dan kursi, dan melakukan *polishing* pada *equipment* yang digunakan pada saat *dinner*.

2) Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *a'la carte dinner* pada era *new normal* di *The Restaurant* pada Hotel The Trans Resort Bali antara lain :

- a. Komunikasi yang tidak lancar dengan tamu.
- b. Kekurangan *staff* pramusaji pada saat keadaan ramai.
- c. Kualitas peralatan makan yang kurang bersih.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan kendala-kendala yang dihadapi ketika bertugas di *The Restaurant*, maka penulis akan memberikan saran, sebagai berikut :

1. Untuk menghindari agar tidak terjadinya kesalahpahaman atau *miscommunication* antar tamu dan pramusaji, disarankan agar diberikan pelatihan khusus kepada pramusaji agar lebih bisa mengasah bahasa asing.

2. Pada saat hotel sudah dalam keadaan rame, disarankan untuk mencari *apprentice*, atau *daily worker* untuk membantu operasional sehingga tidak terjadi kekurangan *staff* pada restoran.
3. Pada saat melakukan polishing pada *equitment* seperti *water goblet*, *plate* ataupun *cutleries* disarankan agar *steward* lebih fokus atau teliti dalam proses pencucian, sehingga peralatan yang digunakan untuk restoran tidak kotor atau masih terdapat bercak noda lipstick pada *water goblet* ketika akan digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Agus, Sulastiyono. 2014. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Ahsan, Rahmawati, dkk. 2020. *Lawan Virus Corona: Studi Nutrisi untuk Kekebalan Tubuh*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Andarukmi, N. F., & Dkk. 2020. Efektivitas Pembelajaran Virtual bagi Mahasiswa Pendidikan Geografi Universitas Negeri Malang. *Jurnal Pendidikan Geografi Undiksha*, 9(1), 36–43. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPG/article/view/30142>
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan perhotelan*. Alfabeta: Bandung.
- Barrows, Clayton W., Tom Powers dan Dennis Reynolds. 2012. *Introduction To Management In The Hospitality Industry, Tenth Edition*. New Jersey: Waley
- Chair, I. M., & Pramudia, H. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Darma Oka, I Made dan I Nyoman Winia. 2017. “*Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*”. Surabaya: Penerbit PARAMITA.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2020. *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di Restoran / Rumah Makan*. 2019, 57. https://chse.kemenparekraf.go.id/storage/app/media/dokumen/Pedoman_Restoran.pdf
- Lianty, F. R. 2019. *Perancangan Comfy Prime Hotel Bintang Empat Dengan Pendekatan Arsitektur Minimalis Di Bandung*.
- Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. 2016. *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nuriyanti, W.-, & Maya, S. 2018. Pengaruh Desain Daftar Menu Terhadap Keputusan Pembelian. *Sosio e-kons*, 9(3), 216. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v9i3.1544>

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013. Diakses pada:

<https://jdih.kemenparekraf.go.id/katalog-351-Peraturan%20Menteri.html>

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 *tentang Standar Usaha Restoran*. Diakses pada:

<https://jdih.kemenparekraf.go.id/katalog-94-Peraturan%20Menteri>

Rotua, M & Rohanta S. 2015. *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta : EGC.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Trisnawati, R. (2013). *Tata Hidang 1*: Jakarta.

Utami, S. T., & Yuliana, Y. 2020. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bunda Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*, 11(02), 86. <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss02/614>