

TUGAS AKHIR
PELAYANAN HALFBOARD DINNER MENU
KEPADA TAMU OLEH PRAMUSAJI
DI AKASA RESTAURANT JUMEIRAH BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Velicia Marchi Tanaya

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN HALFBOARD DINNER MENU
KEPADA TAMU OLEH PRAMUSAJI
DI AKASA RESTAURANT JUMEIRAH BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Velicia Marchi Tanaya
2215823037

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN HALFBOARD DINNER MENU KEPADA TAMU OLEH PRAMUSAJI DI AKASA RESTAURANT JUMEIRAH BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Velicia Marchi Tanaya
2215823037**

**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 *halfboard menu dinner* kepada tamu oleh pramusaji di Akasa restaurant Jumeirah Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur melayani *Halfboard dinner menu* kepada tamu 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.e Com 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 Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par, Selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam Menyusun tugas akhir ini.
6. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par, Selaku pembimbing II juga meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam Menyusun tugas akhir ini.
7. Seluruh Staf Jumeirah Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Deddy dan Fenny Anita Susila kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 16 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat	5
D. Metode Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Restoran.....	11
1. Pengertian Restoran	11
2. Jenis-Jenis Restoran	12
C. Tamu	13
1. Pengertian Tamu	13
2. Jenis Jenis Tamu	14
D. Waiter/ss (Pramusaji).....	15
1. Pengertian Waiter/ss.....	15
2. Tugas Waiter/ss.....	16
E. Pelayanan	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	18
F. Menu	21
1. Pengertian Menu	21
G. Dinner.....	22
1. Pengertian Dinner.....	22
H. Table Setup.....	22
1. Pengertian Table Setup	22
2. Jenis-Jenis Table Setup	23

I. Sequence of Service	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Pelayanan <i>halfboard dinner menu</i> kepada tamu oleh pramusaji.....	45
B. Kendala-kendala dan solusi.....	62
BAB V PENUTUP.....	64
A. Simpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-Jenis Kamar Di Jumeirah Bali	29
Tabel 3. 2 Jenis-jenis restoran di Jumeirah Bali	31



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Basic Table Setting</i>	23
Gambar 2. 2 <i>Standart table set up</i>	24
Gambar 2. 3 <i>Elaborate table setting</i>	24
Gambar 3. 1 Logo Jumeirah Bali	26
Gambar 3. 2 Panaromic Ocean Villa with Private Pool.....	30
Gambar 3. 3 Segaran Restoran.....	31
Gambar 3. 4 Akasa Restaurant.....	32
Gambar 3. 5 Maja Sunset Lounge.....	33
Gambar 3. 6 Bale Wicaksana	33
Gambar 3. 7 Talise Spa	34
Gambar 3. 8 Waduk Tirta Ageng.....	35
Gambar 3. 9 Gym.....	36
Gambar 3. 10 Mantra Chapel.....	36
Gambar 3. 11 Trowullan	37
Gambar 3. 12 Tilasan	37
Gambar 3. 13 <i>Peafowl Pavilion</i>	38
Gambar 4. 1 Standar <i>Grooming</i> Di Akasa Restaurant	47
Gambar 4. 2 <i>cutleries</i>	48
Gambar 4. 3 <i>Set up table</i> di Akasa Restaurant.....	49
Gambar 4. 4 <i>Halfboard menu</i> diner	53
Gambar 4. 5 <i>Amuse Bouche</i> : Mahi-mahi tartare in polenta.....	55
Gambar 4. 6 <i>Jimbaran prawn salad</i>	56
Gambar 4. 7 <i>Main course: Banana Leaf Sea Bass</i>	58
Gambar 4. 8 <i>Dessert: Chocolate Sphere</i>	60
Gambar 4. 9 <i>Bill Charge to Room</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan pelayanan halfboard dinner menu di akasa restaurant	69
Lampiran 2 Layout Akasa Restaurant.....	70



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jumeirah Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan Pecatu Indah Resort, Badung, Bali. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 17 km atau 31 menit. Jumeirah Bali memiliki 123 Villa, dua restoran dan satu bar. Jumeirah Bali mulai beroperasi dan menerima tamu secara resmi pada 26 April 2022. Jumeirah merupakan sebuah jaringan hotel mewah internasional yang merupakan bagian dari Dubai Holdings yang dimiliki oleh Pemerintah Dubai. Konsep yang dimiliki oleh Jumeirah Bali digagas berdasarkan cerita berkaitan dengan Kerajaan Majapahit yakni Amarta Water Palace yang dikisahkan sebagai istana tempat berlibur para Raja dan keluarga kerajaan pada saat musim panas di masa keemasan Kerajaan Majapahit.

Jumeirah Bali memiliki beberapa departemen seperti *Housekeeping Department* yang bertugas untuk menjaga kebersihan, *Accounting Department* memiliki tugas untuk mengatur keuangan hotel, *Culinary Department* bertugas untuk membuat makanan tamu, *Human Resources Department* bertugas mengelola rekrutmen, pelatihan administrasi karyawan dan memastikan kesejahteraan karyawan, *Sales and Marketing Department* bertugas merancang strategi pemasaran, mempromosikan produk atau pelayanan, serta meningkatkan penjualan, *Engineering Department* bertugas untuk merancang, memelihara dan mengembangkan infrastruktur teknik untuk mendukung operasional, *Front Office Department* bertugas untuk menyambut kedatangan tamu dan memberikan

pelayanan kepada tamu, *Security Department* bertugas untuk menjaga dan keamanan dan ketertiban, dan *Food and Beverage Department* bertugas untuk menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu.

Food and Beverage (F&B) Department adalah istilah yang merujuk pada sektor atau bagian yang berkaitan dengan penyediaan, pengolahan, dan pelayanan makanan dan minuman kepada konsumen. Mencakup semua layanan yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi, baik itu di restoran, hotel, kafe, bar, atau bentuk usaha lainnya. Tujuan utama F&B Department adalah untuk memenuhi kebutuhan konsumsi makanan dan minuman serta memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi pelanggan.

Jumeirah Bali memiliki dua restoran dan satu bar. Restoran yang terdiri dari satu restoran utama dan satu restoran *speciality*. Segaran Restaurant merupakan restoran utama yang menyediakan hidangan Asia Tenggara yang buka untuk sarapan pagi: 06:30-11:00 makan siang: 12:00-16:30, makan malam: 18:00-23:00 dengan harga yang disediakan mulai dari Rp. 130.000. Akasa Restaurant merupakan restoran *speciality* yang menyediakan hidangan Asian Cuisine yang buka untuk makan siang pada jam 12:00-16:30 dan makan malam pada jam 18:00-23:00 dengan harga yang disediakan mulai dari Rp. 60.00. Maja Sunset Lounge berlokasi di Segaran Restaurant dan memiliki jam operasional yaitu jam 12.00 sampai jam 23.00. *Lounge* ini menyediakan berbagai macam minuman dengan harga berkisar antara Rp. 89.000 - Rp. 215.000.

Akasa Restaurant merupakan restoran dengan konsep *woods, flame and grill with the Asian Twist*. Akasa Restaurant memberikan pelayanan *semi fine dining*

dengan profesional untuk tamu. Akasa Restaurant menyediakan menu *a la carte* dan paket *halfboard* yang dimana tamu dapat memilih menikmati *breakfast* dengan *lunch* atau *breakfast* dengan *dinner*. Selain menyediakan menu *a la carte* dan paket *halfboard*, Akasa Restaurant juga menyediakan menu promosi *happy hour* yaitu Fizzy Mojito yang tersedia untuk *lunch* setiap hari, dan Wagyu T-bone and Wine yang tersedia setiap hari Rabu dengan harga Rp. 1.900.000++. Sembari menunggu hidangan selesai, tamu akan disuguhkan *welcome bread* yaitu Milky Steam Bao With Seaweed Butter dan *amuse bouche* (makanan ringan kecil).

Halfboard menu ini merupakan paket yang sudah termasuk dalam harga kamar, terdiri dari satu set menu yang dapat dipilih secara bebas dari daftar makanan yang tersedia, masing-masing satu jenis makanan untuk mulai dari *appetizer*, *main course*, dan *dessert*. Beberapa menu *appetizer* seperti *salmon tataki*, *seaweed ponzu salad*, dan *eggplant salad*. Beberapa menu *main course* yang dapat dipilih yaitu *Gochujang Miso Black Cod*, *Crab Rice*, dan *Wagyu Bone Marrow*. Pilihan menu *dessert* yang tersedia adalah *Pandan Creame Brulee*, *Chocolate Sphere*, dan *Ice Cream*. Setiap tamu hanya dapat memilih satu dari setiap *course* dengan harga yang lebih terjangkau dibandingkan menu *à la carte*. Dalam *halfboard menu* ini tamu dapat memilih kapan menikmati paket ini yaitu saat *breakfast*, *lunch*, atau *dinner*.

Berdasarkan topik yang diambil dalam Tugas Akhir ini, penulis melakukan perbandingan dengan beberapa Tugas Akhir sebelumnya dengan topik yang sama memiliki beberapa hal yang berbeda. Tugas Akhir perbandingan pertama adalah “Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki oleh Pramusaji di Rin Restaurant Conrad

Bali” oleh Gristefiona (2023) yang memiliki persamaan dan perbedaan. Tugas Akhir tersebut memberikan pelayanan *set menu dinner teppanyaki*, yang mana tamu biasanya memilih satu set menu dari *appetizer* hingga *dessert* sama seperti pelayanan di Akasa Restaurant namun pelayanan *set menu dinner teppanyaki* di Rin Restaurant Conrad Bali dengan menu tertentu disajikan dengan cara memasak langsung di depan tamu oleh seorang chef. Pelayanan *teppanyaki* ini mengedepankan pengalaman kuliner yang interaktif, dimana pramusaji mungkin terlibat dalam mengarahkan tamu untuk menikmati proses memasak tersebut. Sedangkan pada Akasa Restaurant Jumeirah Bali fokus pada *halfboard menu dinner* dengan jenis menu yang mengangkat tema masakan Asian Fusion. Pada Tugas Akhir ini, pelayanannya yang lebih terstruktur, dengan konsep "*halfboard*" paket makan yang sudah ditentukan yaitu *appetizer*, *lunch*, dan *dessert* untuk tamu yang menginap dengan paket ini.

Tugas Akhir pembandingan kedua adalah “Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape di Restaurant Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali” oleh Suari (2023) memiliki perbedaan yaitu pelayanan yang diteliti adalah Set Menu Courses Luxury Escape, yang mencakup hidangan bertingkat atau bertahap yang dirancang khusus untuk pengalaman makan mewah. Setiap *course* dihidangkan secara berurutan dengan detail tinggi pada presentasi dan bahan makanan berkualitas premium. Layanan ini menuntut interaksi intens antara pramusaji dan tamu karena adanya penjelasan setiap hidangan. Sedangkan pada Akasa Restaurant Jumeirah Bali fokusnya pada *halfboard menu dinner*, yang merupakan layanan terjadwal sebagai bagian dari paket makan tamu hotel. Menu *halfboard* yang

menawarkan pilihan satu set paket makan yang sudah ditentukan yaitu *appetizer*, *lunch*, dan *dessert*, dan pramusaji bertugas memastikan kelancaran layanan dalam waktu yang sudah ditentukan, tanpa terlalu banyak interaksi personal.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis akan menjelaskan lebih detail mengenai pelayanan makan malam *halfboard menu dinner* berjudul “Pelayanan *Halfboard Menu Dinner* kepada Tamu oleh Pramusaji di Akasa Restaurant Jumeirah Bali”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan *halfboard menu dinner* kepada tamu oleh pramusaji di Akasa Restaurant Jumeirah Bali?
2. Apa sajakah hambatan saat pelayanan *halfboard menu dinner* kepada tamu oleh pramusaji di Akasa Restaurant Jumeirah Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Half Board Menu Dinner kepada Tamu oleh Pramusaji di Akasa Restaurant Jumeirah Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Mendeskripsikan pelayanan *halfboard dinner menu* kepada tamu oleh pramusaji di Akasa Restaurant Jumeirah Bali.
- b. Menjelaskan hambatan dan solusi saat pelayanan *halfboard dinner menu* kepada tamu oleh pramusaji di Akasa restaurant Jumeirah Bali.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

- a. Mahasiswa
 - 1) Menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja dan sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi perhotelan diploma III pada jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
 - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *half board dinner menu* oleh pramusaji di Akasa *restaurant* Jumeirah Bali.
 - 3) Meningkatkan kedisiplinan, pengelolaan waktu, dan tanggung jawab. Mahasiswa belajar untuk mengatur waktu dan sumber daya mereka secara efisien untuk menyelesaikan tugas tersebut tepat waktu.
- b. Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan di bidang *Food and Beverage Service*.
 - 2) Sebagai tolak ukur seberapa besar praktik yang telah diberikan oleh pihak lembaga sehingga dapat direalisasikan di kampus.

- 3) Memberikan informasi dan temuan yang dapat dimanfaatkan oleh pihak kampus untuk meningkatkan mutu manajemen pendidikan, penelitian, serta layanan bagi mahasiswa dan dosen.

c. Perusahaan

Memberi peluang bagi industri untuk mendapatkan ide-ide baru yang dapat memperbaiki pelayanan, produk, proses serta sebagai bahan referensi bagi pihak hotel khususnya dalam *halfboard dinner menu* kepada tamu oleh pramusaji di Akasa Restaurant Jumeirah Bali.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjelaskan cara-cara yang digunakan dalam mengumpulkan informasi , seperti melalui observasi,wawancara, maupun studi pustaka.

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati dan mencatat secara langsung. Observasi yang dilakukan di Akasa Restaurant Jumeirah Bali yaitu mengamati secara langsung dan mencatat hal penting yang perlu dicatat mengenai pelayanan *halfboard dinner menu* kepada tamu oleh pramusaji di Akasa restaurant Jumeirah Bali.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara dua pihak dimana satu pihak mengajukan pertanyaan dan

pihak lainnya memberikan jawaban untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, wawancara dilakukan dengan satu orang *senior staff* dan satu orang *team leader* untuk menggalih informasi terkait pelayanan *halfboard* menu *dinner* oleh pramusaji di Akasa restaurant Jumeirah Bali.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari, menelaah, dan menganalisis literatur atau sumber-sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Data dicari dari sumber-sumber berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, tesis.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir yaitu metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan secara runut dan sistematis proses pelayanan *halfboard dinner menu* kepada tamu oleh pramusaji di Akasa restaurant Jumeirah Bali.

Dalam menyajikan hasil temuan, digunakan dua metode yaitu metode formal dan metode informal. Metode formal disajikan melalui penggunaan tabel dan gambar sedangkan, metode informal disampaikan dengan uraian menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh pembaca.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tahapan pelayanan *halfboard dinner menu* terdiri dari tiga tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

a. Tahap Persiapan.

Tahap persiapan terdiri dari dua bagian yaitu persiapan diri dan persiapan lingkungan kerja. Persiapan diri dengan melakukan absensi, menggunakan seragam hotel dan *name tag*, mempersiapkan *personal grooming*, rapi, bersih dan menarik. Persiapan lingkungan kerja dengan mengambil linen di laundry, mengambil bunga mawar di *florist* sebelum menuju ke restoran, mempersiapkan *mise en place*, memastikan area restoran bersih dan sudah rapi.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan mencakup pelayanan langsung kepada tamu, mulai dari *great the guest and confirm the reservation, escort guest and explain the restaurant concept, seating and unfolding napkin, serve welcome drink and oshibori, highlight signature cocktails, place the order drink into system, take the guest order, serve welcome bread and amuse bouche, deliver stater, provide the first satisfaction check, fire main course, detail table for main course, deliver main course, provide beverages service follow up, offer dessert, deliver dessert, clear-up dessert, presenting the bill, provide a sincere thank you and farewell to the guest.*

c. Tahap Akhir

Tahap akhir ini *waitress* membersihkan dan menata ulang meja yang telah digunakan tamu agar siap digunakan kembali untuk tamu berikutnya.

2. Proses pelayanan *halfboard dinner menu* kepada tamu oleh pramusaji di Akasa Restaurant Jumeirah Bali menghadapi beberapa kendala dan solusi sebagai berikut:

- a. Perbedaan bahasa antara tamu asal Korea dan pramusaji saat tamu menyampaikan permintaan khusus dalam pemesanan makanan. Untuk mengatasi kendala ini, *waitress* berkomunikasi menggunakan aplikasi *google translate* bersama tamu dan dimulai dari permintaan tamu kemudian diterjemahkan kedalam Bahasa Korea, lalu kedalam Bahasa Inggris.
- b. Keterlambatan penyajian makanan yang menyebabkan pemesanan makanan menumpuk. Solusi pertama adalah *waitress incharge* menyampaikan kepada *food checker* untuk berkomunikasi ke *kitchen team* agar makanan lebih cepat untuk dibuat. Solusi kedua adalah meminta maaf dan memberikan snack ringan atau minuman kepada tamu saat menunggu hidangan disajikan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan observasi pelayanan *halfboard dinner menu* oleh pramusaji di Akasa Restaurant Jumeirah Bali, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan efektivitas komunikasi antara pramusaji dan tamu asing, khususnya yang berasal dari Korea, dengan menyediakan panduan layanan dalam beberapa bahasa bagi staf.

2. Mengatasi keterlambatan penyajian makanan saat order masuk bersamaan, sebaiknya diterapkan sistem pengaturan pemesanan dan koordinasi yang lebih baik antara pramusaji, *food checker*, dan *kitchen*. Pemberian kompensasi ringan seperti *snack* atau minuman kepada tamu yang menunggu juga dapat menjadi bentuk pelayanan yang meningkatkan kepuasan tamu dan menjaga citra positif restoran.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>
- Anggitha, I. P. N., Sudiarta, I. N., & Kuntariati, U. (2023). Analisis menu a'la carte menggunakan metode menu engineering di poppies restaurant kuta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(1), 202–209. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i1.291>
- Ashari, S. H., & Tjahyadi, B. I. (2023). Kualitas Pelayanan pada Napa Eatery and Bar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1890>
- Atmojo, H., Marsum, W., & Fauziah, H. J. S. (2016). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi.
- Belia, P. S. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Cahyani, S. M., & Fadli, U. M. D. (2024). Peran Online Travel Agent Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Pada Hotel Swiss Belinn Karawang. *GLORY (Global Leadership Organizational Research in Management)*, 2(3), 194–206.
- Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). Prosedur Pelayanan Banquet Waiter dalam Menangani Tamu Event di Hotel Aston Pasteur Bandung. *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*, 1(2), 51–56. <https://jurnal.politeknikpajajaran.ac.id/index.php/telpar/article/view/86>
- Gristefiona, W. (2023). *Pelayanan Set Menu Dinner Teppanyaki Oleh Pramusaji di Rin Restaurant Conrad Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Kamal, M. (2022). The Use of Language in Service to Restaurant Guests at Star Hotels in Samosir Regency. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 2.
- Lestari, T. (2021). Peranan Food and Beverage Department Pada Hotel Istana Jember the Role of Food and Beverage Department At Istana Hotel Jember. *Travel Agent*.
- Mokodongan, A., Bantulu, L., & Saihi, M. P. R. (2022). Kualitas Pelayanan Banquet Di Hotel Amaris Kota Gorontalo. *Jurnal Darmawisata*, 1(2), 74–78. <https://doi.org/10.56190/jdw.v1i2.12>
- Napu, D. M., Yamini, E. A., Nurhidayat, W., Salean, F. J., Prianka, W. G., Rifai,

- M. S. A., Baswarani, D. T., Novianto, U., Fadlina, S., Desmantyo, P. S., Darsana, I. M., Dirgantara, A. R., Sinaga, F., & Margarena, A. N. (2023). Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata. In *CV Intelektual Manifes Media* (Issue May).
- Novianti, D. (2023). Implementation of Service of Sequence Waiters At Lavender Restaurant Angkasa Garden Hotel Pekanbaru. *Jom Fisip*, 10, 1–11.
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Rianty, S. P., & Prastian, A. N. (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, 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>
- Suari, A. D. A. D. (2023). *Pelayanan Set Menu Courses Luxury Escape di Restaurant Izakaya by OKU The Apurva Kempinski Bali* [Politeknik Negeri Bali]. http://repository.pnb.ac.id/7842/%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/7842/3/RAM_A_93402_2015823022_0025056408_0828119301_part.pdf
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Walker, J. R. (2014). *Introduction to hospitality. 7th ed.* England: Pearson Education, Inc.
- Widayani, N. P. (2024). *Tugas akhir pelayanan surf n turf dinner sesuai dengan sop oleh pramusaji di donbiu restaurant hotel padma resort legian*. Politeknik Negeri Bali