

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER UNTUK HONEYMOONER GUEST OLEH PRAMUSAJI DI DOUBLE IKAT RESTAURANT RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Sudiarka

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG 2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER UNTUK
HONEYMOONER GUEST OLEH PRAMUSAJI DI DOUBLE
IKAT RESTAURANT RENAISSANCE BALI ULUWATU
RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Sudiarka
2215823063**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN A'LA CARTE DINNER UNTUK HONEYMOONER GUEST OLEH PRAMUSAJI DI DOUBLE IKAT RESTAURANT RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Sudiarka
2215823063**

**PROGRAM STUDI D III 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 A'LA CARTE DINNER UNTUK HONEYMONER GUEST OLEH PRAMUSAJI DI DOUBLE IKAT RESTAURAT RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk PELAYANAN A'LA CARTE 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. Solihin, SST.Par.,M. Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Made Ananta Wijaya , selaku Manager Double Ikat Restaurant yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk melakukan Observasi dan wawancara Selama penulis menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Seluruh Staff Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. I Wayan Swarno dan Ni Wayan Sunati, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan 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 untuk perbaikan laporan Praktik Tugas Akhir.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Tanggal Bulan Tahun

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSYARATAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
1. Tujuan	6
2. Manfaat.....	7
D. Metode Penulisan	8
1. Metode Pengumpulan Data	8
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Food and Beverage Department	14
1. Restoran.....	15
2. Menu.....	16
3. Jenis – Jenis Menu	16
4. Pramusaji.....	17
5. Persyaratan Seorang Pramusaji.....	18
6. Tamu	19
7. Jenis – Jenis Tamu	19
8. Pelayanan	20

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	22
1. Lokasi Hotel	22
2. Sejarah Hotel	22
B. Fasilitas dan Fasilitas Penunjang	23
1. Fasilitas	23
2. Fasilitas Penunjang	31
C. Struktur Organisasi.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Pelayanan A’la Carte Dinner untuk Honeymooner Guest oleh Pramusaji di Double Ikut Restaurant Renaissance Uluwatu Resort & Spa.....	38
B. Kendala Yang Dihadapi Dan Solusinya.....	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	48
A. Simpulan.....	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	52

POLITEKNIK NEGERI BALI

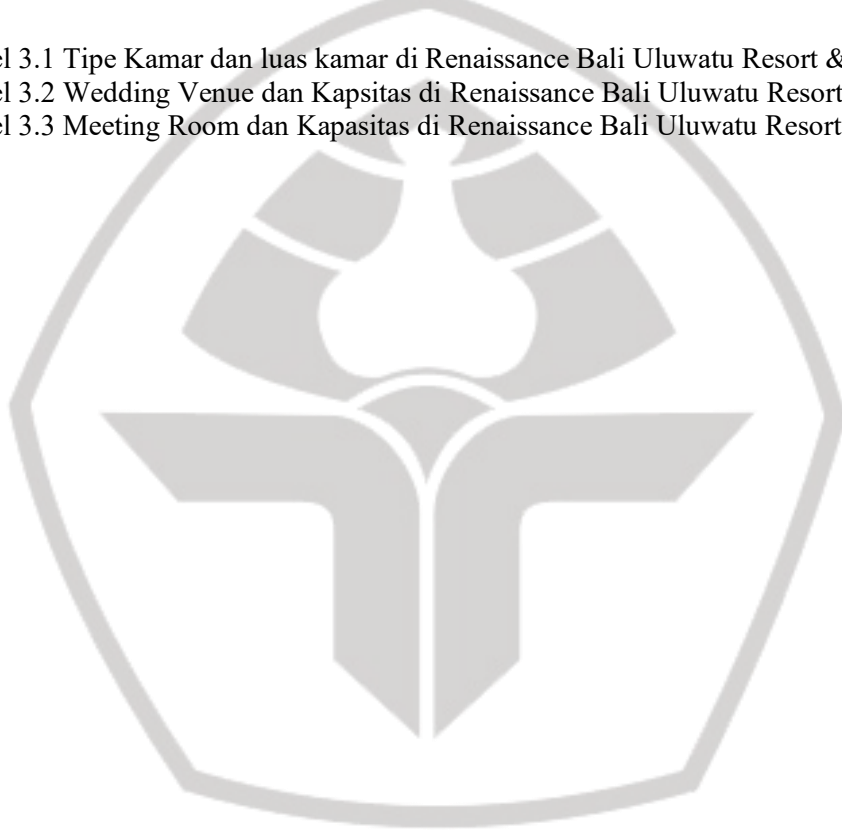
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	22
Gambar 3.2 Deluxe.....	24
Gambar 3.3 Junior Suite.....	24
Gambar 3.4 Excecutive suite.....	25
Gambar 3.5 Loft Suite.....	25
Gambar 3.6 Premier loft Suite.....	26
Gambar 3.7 Presidential Villa	26
Gambar 3.8 Clay Craft Restaurant	27
Gambar 3.9 Double Ikat Restaurant	28
Gambar 3.10 Pool Bar.....	29
Gambar 3.11 Jungle Pool Bar.....	29
Gambar 3.12 R Bar.....	30
Gambar 3.13 Roosterfish.....	30
Gambar 3.14 Spa	32
Gambar 3.15 Swimming Pool	32
Gambar 3.16 Kids Club Tree House	32
Gambar 3.17 Fitness Center	33
Gambar 3.18 Lobby.....	33
Gambar 3. 19 Struktur Organisasi Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	34
Gambar 3. 20 Struktur Organisasi Food & Beverage Departemen	34
Gambar 4. 1 Set up table sofa	40
Gambar 4. 2 Set-up table honeymoon.....	40

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar dan luas kamar di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	27
Tabel 3.2 Wedding Venue dan Kapsitas di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	31
Tabel 3.3 Meeting Room dan Kapasitas di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	31



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Fasilitas Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	52
---	----



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang paling penting dan menjanjikan, menjadikan negara ini sebagai salah satu destinasi pariwisata terbesar di dunia. Dengan lebih dari 17.000 pulau, Indonesia menawarkan keragaman budaya, alam, dan kuliner yang tak tertandingi. Bali, sebagai primadona pariwisata Indonesia, menyumbang sekitar 40% dari total kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia, dengan daya tarik yang meliputi wisata budaya, keindahan alam, dan pengalaman kuliner. Kawasan Uluwatu di Bali Selatan telah berkembang menjadi destinasi premium dengan pemandangan tebing spektakuler, resort mewah, dan spot surfing kelas dunia. Uluwatu juga memiliki nilai spiritual yang tinggi dengan keberadaan Pura Uluwatu, menjadikannya tempat yang menarik bagi wisatawan yang mencari pengalaman unik dan mendalam.

Hotel adalah sebuah fasilitas akomodasi yang menyediakan layanan penginapan bagi para tamu, biasanya dengan berbagai pilihan kamar dan fasilitas tambahan seperti restoran, kolam renang, pusat kebugaran, dan layanan lainnya. Hotel dapat bervariasi dalam ukuran, jenis, dan tingkat layanan, mulai dari hotel bintang satu yang sederhana hingga hotel bintang lima yang mewah. Hotel bintang lima, seperti Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, menawarkan pengalaman menginap yang lebih eksklusif dengan pelayanan yang sangat baik, desain arsitektur yang menarik, serta berbagai fasilitas premium yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Hotel juga sering kali menjadi tempat bagi para wisatawan untuk bersantai, beristirahat, dan menikmati berbagai layanan yang

ditawarkan, menjadikannya bagian penting dari industri pariwisata.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa adalah sebuah hotel bintang lima yang terletak di kawasan Uluwatu, Bali, yang dikenal dengan keindahan alamnya yang menakjubkan dan panorama tebing yang dramatis. Resort ini menawarkan pengalaman menginap yang mewah dengan desain arsitektur yang unik, termasuk terasering yang mengikuti kontur tebing dan lobby yang memiliki atap menyerupai tempurung kura-kura. Dengan lokasi strategis yang hanya berjarak sekitar 30 menit dari Bandara I Gusti Ngurah Rai, resort ini memberikan akses mudah ke berbagai tempat wisata terkenal di Bali, seperti Garuda Wisnu Kencana (GWK), Pantai Pandawa, dan Pura Uluwatu. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa tidak hanya menawarkan akomodasi yang nyaman, tetapi juga berbagai fasilitas dan layanan berkualitas tinggi, termasuk restoran yang menyajikan masakan lokal dan internasional, spa, serta kolam renang yang menakjubkan. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa menarik berbagai jenis tamu yang mencari pengalaman liburan mewah dan tak terlupakan. Resort ini menjadi pilihan utama bagi pasangan yang merayakan bulan madu, keluarga yang ingin berlibur bersama, serta wisatawan bisnis yang memanfaatkan fasilitas pertemuan yang tersedia. Selain itu, pelancong solo dan grup teman yang mencari relaksasi dan petualangan di Bali juga sering menginap di sini. Dengan suasana yang inklusif dan berbagai fasilitas berkualitas tinggi, resort ini berhasil memenuhi kebutuhan beragam tamu, menjadikannya destinasi ideal untuk berbagai tujuan perjalanan.

Double Ikut Restaurant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa adalah *specialty restaurant* yang menyajikan hidangan khas Indonesia, menawarkan pengalaman makan semi *fine dining* dengan sentuhan tradisional yang

modern. Restoran ini melayani beragam jenis tamu, termasuk honeymooners yang mendapatkan meja spesial dengan hiasan bunga mawar dan *special honeymoon cake*, keluarga yang lebih memilih suasana kebersamaan melalui pelayanan *family style*, wisatawan internasional yang ingin memahami lebih dalam tentang masakan Indonesia, pebisnis yang mencari efisiensi waktu dengan pilihan *à la carte*, serta para pecinta kuliner yang dapat menikmati pengalaman interaktif seperti demonstrasi pembuatan sambal.

Double Ikat Restaurant mengusung dua sistem penyajian utama *buffet* dan *à la carte*. Sistem *buffet* digunakan pada acara khusus atau hari tertentu, di mana tamu dapat menikmati berbagai hidangan dalam format *free flow* dengan lebih dari 25 jenis masakan Indonesia. Keunggulan dari sistem ini adalah kebebasan tamu untuk memilih hidangan yang mereka inginkan, dengan hidangan yang diperbarui setiap 30 menit untuk menjaga kesegaran, serta adanya *live cooking station* yang menyajikan makanan yang dimasak langsung. Contoh sajian dalam *buffet* ini meliputi rendang, sate lilit, ikan bakar, serta berbagai dessert tradisional seperti lapis legit dan dadar gulung.

Sementara itu, sistem *à la carte* dapat di pesan setiap malam, menawarkan pesanan individual dengan penyajian yang lebih premium. Proses pelayanan dalam *à la carte* dimulai dengan *bread service* yang menyajikan tiga jenis roti khas Bali, diikuti dengan *amuse-bouche* kecil sebagai pembuka. Hidangan utama disajikan dengan teknik *plating* yang artistik, dan diakhiri dengan *dessert signature* yang dipersonalisasi. Dalam sistem ini, interaksi antara staf dan tamu sangat intens, dengan server terlatih yang menjelaskan filosofi setiap hidangan dan memberikan rekomendasi pairing minuman yang cocok.

Perbandingan antara kedua sistem ini menunjukkan bahwa *buffet* menawarkan pengalaman yang lebih cepat dan bervariasi, sementara *a'la carte* memberikan kesempatan untuk menikmati hidangan dengan presentasi yang lebih detail dan interaksi yang lebih mendalam. Kombinasi antara pelayanan *family style* dan pilihan *a'la carte* di Double Ikat Restaurant menciptakan pengalaman bersantap yang unik, mempertahankan tradisi sambil menawarkan modernitas dalam penyajian kuliner Indonesia kelas premium.

Jika di bandingkan dengan 2 tugas akhir sebelumnya ada perbedaan yang mencolok antara Clay Craft Restaurant dan Double Ikat Restaurant. Clay Craft Restaurant menerapkan jenis pelayanan *American service*, di mana pramusaji menyajikan makanan secara individual kepada tamu, memberikan pengalaman bersantap yang lebih formal dan terstruktur. Sementara itu, Double Ikat Restaurant menggunakan pelayanan *family style*, di mana makanan disajikan dalam porsi besar di tengah meja, memungkinkan tamu untuk berbagi dan menciptakan suasana yang lebih santai dan akrab. Dalam hal ini, H2O Restaurant di Bali Dynasty Resort juga menunjukkan perbedaan dalam pendekatan pelayanan.

Dengan menggunakan *buffet menu*, H2O Restaurant memberikan kebebasan kepada tamu untuk memilih makanan sesuai selera mereka, menciptakan pengalaman bersantap yang lebih interaktif. Di sisi lain, Double Ikat Restaurant menggabungkan kedua jenis pelayanan, yaitu *buffet* dan *a'la carte*, yang memungkinkan tamu untuk menikmati variasi dalam pilihan makanan, baik dalam porsi besar maupun individual. Dari perspektif tamu, Clay Craft Restaurant dan H2O Restaurant menawarkan pengalaman yang lebih terfokus pada pilihan individual, sementara Double Ikat Restaurant memberikan fleksibilitas dalam

berbagi makanan dan memilih dari berbagai pilihan. Hal ini menciptakan pengalaman bersantap yang berbeda, tergantung pada preferensi tamu dan suasana yang diinginkan.

Berdasarkan pembahasan di atas, tugas akhir ini membahas tentang bagaimana. Pelayanan A'la Carte Dinner Untuk Honeymooner Guest Oleh Pramusaji Di Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Pelayanan *A'la Carte Dinner* memberikan keunikan dan disajikan dengan presentasi yang menarik sehingga akan menciptakan suasana yang nyaman dan elegan. Bagi seorang Pramusaji, haruslah memiliki pengetahuan akan *Food Knowledge* pada makanan dan *sequence of service* agar operasional pelayanan berjalan efektif dan lancar. Berdasarkan pemaparan tersebut penulis tertarik mengambil judul “Pelayanan A'la Carte Dinner Untuk Honeymooner Guest Oleh Pramusaji Di Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

Berdasarkan pembahasan di atas, tugas akhir ini mengangkat topik pelayanan à la carte untuk tamu honeymoon di Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa karena beberapa alasan mendasar. Pertama, pelayanan à la carte menawarkan pengalaman bersantap yang lebih personal dan eksklusif bagi pasangan honeymoon, di mana setiap hidangan disajikan dengan presentasi artistik dan perhatian khusus. Kedua, sebagai restoran unggulan di resort bintang lima, Double Ikat Restaurant menerapkan standar pelayanan tinggi yang patut dikaji, terutama dalam menangani tamu spesial seperti pasangan honeymoon. Ketiga, penelitian ini penting untuk memahami kompetensi khusus yang harus dimiliki pramusaji, termasuk penguasaan food knowledge dan sequence of service, dalam memberikan pelayanan prima. Keempat, restoran ini memiliki keunikan dalam

mengombinasikan konsep family style dengan pelayanan à la carte, berbeda dengan restoran lain yang menggunakan American service. Terakhir, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan standar pelayanan di industri perhotelan, khususnya dalam menciptakan pengalaman bersantap yang berkesan bagi tamu-tamu spesial. Berdasarkan pemaparan tersebut penulis tertarik mengambil judul “ Pelayanan A’la Carte Dinner untuk Honeymooner Guest oleh Pramusaji di Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *a’la carte dinner untuk honeymooner guest* oleh pramusaji di Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam Pelayanan *a’la carte dinner untuk honeymooner guest* oleh Pramusaji di Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan A’la Carte Dinner Untuk Honeymooner Guest Oleh Pramusaji Di Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Mendeskripsikan pelayanan *a’la carte dinner untuk honeymooner guest* oleh

pramusaji di Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?

2. Menjelaskan kendala yang dihadapi oleh seorang pramusaji dalam Pelayanan a'la carte dinner untuk honeymooner guest oleh Pramusaji di Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Diploma 3 di Program Studi DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani bidang Food and Beverage Service.
- 3) Mengetahui secara detail mengenai Pelayanan a'la carte dinner untuk honeymooner guest oleh Pramusaji pada Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

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 dalam Bidang Food and Beverage Service, dan diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun

dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *a'la carte dinner*.

c. Perusahaan Double Ikat Restaurant Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu kinerja pelayanan kepada tamu yang dilakukan oleh karyawan pramusaji. Khususnya dalam pelayanan *a'la carte dinner*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Pelayanan *a'la carte dinner*.

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

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung, fenomena, atau perilaku di lapangan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dan mencatat apa yang mereka lihat dalam situasi sebenarnya, tanpa campur tangan atau perubahan dari pihak peneliti (Wani et al., 2024). Melalui jenis metode observasi tersebut penulis melibatkan diri secara langsung untuk mengumpulkan data yang ada dengan cara mencatat dan memahami data yang diperlukan selama masa praktik kerja lapangan yang berhubungan dengan pelayanan Afternoon Tea

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang sangat berguna untuk

memperoleh data mendalam tentang subjek yang kompleks atau personal (Rosyid, 2022). Dalam penelitian ini, peneliti akan secara langsung mewawancarai informan. Dengan penggunaan teknik wawancara ini penulis mampu mendapatkan jawaban yang lebih rinci dan jelas.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan kaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Hasil penelitian pula akan semakin kredibel apabila didukung foto – foto atau karya tulis akademik dan seni yang sudah ada (Sugiyono, 2017). Studi pustaka adalah maka dapat dikatakan bahwa studi pustaka bisa mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Mukthar (2013) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah penggabungan antara metode formal dan informal sebagai berikut:

- a. Metode Informal adalah metode penyajian analisis data dengan uraian menggunakan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal adalah metode penyajian analisis data dengan tanda-tanda seperti tabel, foto, gambar dan lain.

sebelum jam operasional untuk memastikan semua staf memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing dapat meningkatkan koordinasi. Penggunaan sistem komunikasi yang efisien seperti walkie-talkie atau aplikasi komunikasi internal juga dapat membantu mengatasi masalah ini.

2. Kesulitan dalam menyajikan hidangan tradisional

Hidangan A'la carte menu yang terdiri dari berbagai macam lauk dan nasi dalam satu nampan besar memerlukan keterampilan khusus dalam penyajian agar tetap menarik dan sesuai dengan tradisi.

Solusi dari kesulitan ini diatasi dengan melakukan pelatihan khusus atau *treaning* tentang penyajian hidangan tradisional Bali kepada pramusaji. Menyediakan panduan visual atau video tutorial tentang cara menyajikan Megibung dengan benar juga dapat membantu pramusaji dalam menjaga kualitas penyajian.

3. Interaksi dengan pelanggan dari berbagai negara

Double Ikat Restaurant melayani pelanggan dari berbagai negara dengan budaya dan preferensi yang berbeda. Hal ini bisa menjadi tantangan bagi pramusaji dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan setiap pelanggan.

Untuk kendala Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa melakukan pelatihan bahasa untuk pramusaji agar mereka lebih memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dari berbagai bahasa seperti bahasa Inggris maupun Mandarin. Pramusaji juga perlu dilatih untuk bisa menyesuaikan diri dalam berinteraksi dengan pelanggan internasional.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan A'la Carte Dinner untuk Honeymooner guest memiliki 3 tahapan yang terdiri dari :

- a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi dua yaitu tahap persiapan diri dan persiapan area kerja. Dalam tahap persiapan seorang pramusaji harus memperhatikan kebersihan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki, sedangkan tahap area kerja terdapat beberapa hal yang harus dikerjakan, antara lain: *briefing*, melakukan *set up* seperti menata *plasmate*, mempersiapkan menu, melipat *napkin* berbentuk *pyramid*, *set up fork, knife* dan *spoon*.

- b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dibagi menjadi dua yaitu memberikan pelayanan kepada tamu yang sudah melakukan reservasi Honeymoon dinner. Pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji antara lain: *welcoming the guest, seating the guest, presenting menu, taking order, repeating order, serving food and beverage, check quality, clearing up, presenting the bill, bid farewell to the guest*.

- c. Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan tahap kegiatan menutup restoran, beberapa hal yang harus dilakukan oleh pramusaji yaitu melakukan *clear up*, merapikan meja, melakukan *polishing*, mengumpulkan *napkin*, mematikan lampu.

2. Kendala dan Solusi

- a. Kurangnya koordinasi antar department menjadi kendala dalam pelayanan A'la Carte Dinner untuk Honeymooner guest, dan Solusi yang dapat dilakukan yaitu mengadakan briefing harian untuk meningkatkan koordinasi.
- b. Kesulitan dalam menyajikan hidangan tradisional dalam satu nampan besar menjadi kendala dalam pelayanan A'la Carte Dinner untuk Honeymooner guest, dan Solusi yang dapat dilakukan yaitu melakukan pelatihan khusus tentang penyajian hidangan tradisional Bali kepada pramusaji.
- c. Interaksi dengan Pelanggan dari Berbagai Latar Belakang Pramusaji juga perlu dilatih untuk menyesuaikan diri dalam berinteraksi dengan pelanggan internasional.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan kepada pramusaji untuk lebih meningkatkan pelayanan a'la carte untuk honeymoon guest:

1. Melakukan Pelatihan Rutin:

Pramusaji perlu memperdalam kemampuan bahasa asing, terutama bahasa Inggris, untuk melayani tamu internasional dengan lebih baik. Hotel dapat menyediakan kursus bahasa asing bagi pramusaji, sehingga mereka lebih percaya diri dalam berkomunikasi dan menjelaskan detail tradisi megibung dengan tamu asing.

2. Pengetahuan Produk

Pramusaji harus memiliki pemahaman mendalam tentang menu yang disajikan serta tradisi megibung. Pelatihan berkala mengenai berbagai jenis hidangan yang ditawarkan dan makna budaya di balik megibung akan mempersiapkan pramusaji untuk menjawab pertanyaan tamu dengan lebih baik dan memberikan rekomendasi yang sesuai.

3. Cepat tanggap

Pramusaji harus dilatih untuk tanggap terhadap kebutuhan tamu dan segera memberikan respon atau bantuan yang dibutuhkan. Pramusaji juga harus diajarkan pentingnya kerjasama tim dalam memberikan pelayanan a'la carte dinner untuk honeymoon guest.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Astawa, I.K., Budarma, I.K., & Widhari, C. I. S. (2021). *Manajemen Supervisi Hotel : Orientasi Green Hospitality Business Practices*. Penerbit NEM.
- Baumol, W.J., Litan, R. E., & Schramm, C. J. (2007). *Good Capitalism, Bad Capitalism, and The Economics of Growth and Prosperity*. Yale University Press.
- Suhari, S. (2020). *Pramusaji dan Etika Pelayanan*. Bandung: Penerbit GHI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Walker, J. T. (2016). *Introduction to Hospitality Management*. 5th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson
- Walker, J. T. (2016). *Introduction to Hospitality Management*. 5th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Walker, John T. (2016). *Introduction to Hospitality Management*. Pearson.