

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ALA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI
BARONG LAGOON RESTAURANT PADA PADMA RESORT
LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Ayu Dwi Cahyani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ALA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI
BARONG LAGOON RESTAURANT PADA PADMA RESORT
LEGIAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Ayu Dwi Cahyani
NIM 2215823100

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ALA CARTE LUNCH OLEH PRAMUSAJI DI BARONG LAGOON RESTAURANT PADA PADMA RESORT LEGIAN

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Dewa Ayu Dwi Cahyani
NIM 2215823100**

**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-Nya, sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan Ala Carte Lunch oleh Pramusaji di Barong Lagoon Restaurant pada Padma Resort Legian dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud menguraikan pelayanan yang diberikan oleh pramusaji dalam Pelayanan Ala Carte Lunch oleh Pramusaji di Barong Lagoon Restaurant pada Padma Resort Legian serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi Diploma 3, 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, SE., M.e Com, 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 Koprodi DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ayu Dwi Yulianthi, S.E., M.Si, Ak, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini.
6. Solihin SST.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam Tugas Akhir ini
7. Ibu Kristanti Tannady, selaku Hotel Manager di Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Padma Resort Legian untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Ni Putu Ari Dewinta, selaku Training Manager Padma Resort Legian yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi serta bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
9. Bapak I Putu Rustawan, selaku Outlet Manager yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan Tuga akhir. Seluruh Staf Padma Resort Legian yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Tuga Akhir ini
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Dewa Gede Suarga Putra dan Ibu Anak Agung Rai Suartini (Almahrum), selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan doa selama penulis 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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	5
C.Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
D.Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A.Hotel	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B.Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Jenis-Jenis Restoran.....	14
C.Pramusaji.....	16
1. Pengertian Pramusaji	16
2. Jenis-Jenis Pramusaji	18
D.Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan.....	19
2. Jenis-jenis Pelayanan	20
E. Menu	22
1. Pengertian Menu.....	22
2. Jenis-Jenis Menu	22
F. Makan Siang (<i>Lunch</i>).....	24
1. Pengertian Makan Siang (<i>Lunch</i>).....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A.Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	26
1. Lokasi Hotel.....	26
2. Sejarah Hotel.....	26
B.Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	27
1. Fasilitas Utama.....	28
2.Fasilitas Penunjang.....	43
C.Struktur Organisasi.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A.Penyajian Hasil Observasi.....	53
1. Tahap persiapan.....	54
2. Tahap pelaksanaan.....	59
3. Tahap akhir	69
B.Kendala yang Dihadapi dan Solusinya.....	70
1. Penanganan yang lambat.....	70
2. Kurangnya peralatan yang tersedia	71
BAB V PENUTUP	72
A.Simpulan.....	72
B.Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	76



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis-Jenis Kamar.....	28
Tabel 3. 2 Jenis Restaurant & Bar	37



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Padma Resort Legian	26
Gambar 3. 2 Deluxe Room.....	29
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View	29
Gambar 3. 4 Deluxe Chalet.....	30
Gambar 3. 5 Premiere Double Double.....	30
Gambar 3. 6 Garden Club Chalet.....	31
Gambar 3. 7 Lagoon Access Room	31
Gambar 3. 8 Studio Suite.....	32
Gambar 3. 9 Junior Suite.....	32
Gambar 3. 10 One Bed Room – Balcony Suite	33
Gambar 3. 11 Family Room.....	33
Gambar 3. 12 Family Room Ground.....	34
Gambar 3. 13 Family Deluxe Room.....	34
Gambar 3. 14 Deluxe Suite.....	35
Gambar 3. 15 Two Bed Room Balcony Suite.....	35
Gambar 3. 16 Family Suite	36
Gambar 3. 17 Presidential Suite	36
Gambar 3. 18 Donbiu Restaurant	38
Gambar 3. 19 Tenkai Japanese Nikkei Restaurant.....	38
Gambar 3. 20 The Deli	39
Gambar 3. 21 The Barong Pool Bar & Café.....	39
Gambar 3. 22 Seruni Sunken Pool Bar.....	40
Gambar 3. 23 Gambar 3.33 Skai Bar & Grill	41
Gambar 3. 24 Main Pool.....	41
Gambar 3. 25 Lagoon Pool.....	42
Gambar 3. 26 Family Pool	42
Gambar 3. 27 Infinity Pool.....	43
Gambar 3. 28 Convention Hall Ballroom.....	43
Gambar 3. 29 Fitness Center.....	44
Gambar 3. 30 The SPA.....	44
Gambar 3. 31 Kids Club	45
Gambar 3. 32 Departure Lounge	46
Gambar 3. 33 Sarasvati Concept Store.....	46
Gambar 3. 34 Struktur Organisasi Padma Resort Legian	48
Gambar 3. 35 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	48
Gambar 4. 1 Mesin Absen	56
Gambar 4. 2 Standar Grooming di Barong Lagoon Restoran	57
Gambar 4. 3 Pengecekan HT.....	58
Gambar 4. 4 Pemasangan Side Station Setting.....	58
Gambar 4. 5 Pemasangan Menu dan Bendera	59
Gambar 4. 6 Memasukkan order di infrasys sistem	63
Gambar 4. 7 Menata Meja Tamu.....	64
Gambar 4. 8 Set Up Lipatan Cutleries untuk Dinner.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Food Menu Ala Carte Lunch	76
Lampiran 2 Beverage Menu Ala Carte Lunch	77
Lampiran 3 Layar Food System Infrasyss	78
Lampiran 4 Layar Beverage System Infrasyss.....	79
Lampiran 5 Happy Hour Cocktail.....	80
Lampiran 6 Margharita Pizza.....	80



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian global, termasuk di Indonesia. Indonesia menjadi salah satu destinasi wisata unggulan di dunia karena keanekaragaman budaya, keindahan alam, dan keramahan penduduk. Bali sebagai salah satu ikon pariwisata Indonesia, terus menjadi daya tarik utama wisatawan domestik maupun mancanegara. Pertumbuhan sektor pariwisata di Bali juga mendorong perkembangan industri perhotelan dan restoran yang saling mendukung dalam memberikan pengalaman terbaik bagi wisatawan.

Padma Resort Legian adalah salah satu resort mewah di Bali yang menawarkan berbagai fasilitas dan layanan berkualitas tinggi kepada para tamunya. Salah satu fasilitas unggulan yang disediakan adalah berbagai pilihan restoran dengan beragam konsep dan menu, termasuk layanan makan siang ala carte yang dilayani oleh para pramusaji profesional. The Barong Lagoon Pool Bar & Café terletak strategis di tepi Lagoon Pool, menawarkan suasana santai dengan pemandangan kolam renang yang indah. Restoran ini menyajikan berbagai hidangan *comfort food* Asia dan Barat, tapas, serta berbagai pilihan minuman yang dapat dinikmati di area teduh restoran, *swim-up bar*, atau sambil bersantai di kursi berjemur. *Ala carte lunch* ini juga menangani *cooking class* untuk anak-anak yang dilaksanakan setiap 1 minggu 2 kali, setiap hari minggu ada kegiatan *pizza making*

dan hari Kamis ada *cup cake decorate* yang dimulai dari jam 11:30-12:30. Jam operasional The Barong Lagoon Pool Bar & Café adalah setiap hari dari pukul 11.00 hingga 20.00 Wita.

Penulis memilih menggunakan judul ini karena penulis melihat bahwa pelayanan *ala carte lunch* oleh pramusaji di Barong Lagoon Restaurant pada Padma Resort Legian ini memiliki sebuah keunikan dibandingkan dengan *ala carte lunch* lainnya. Barong Lagoon memiliki keunikan yang dimana tamu menikmati makanan dan minuman langsung menghadap kolam renang, restoran ini menyediakan hidangan *comfort food* Asia dan Barat, tapas, serta berbagai pilihan minuman yang dapat dinikmati di area teduh restoran, *swim-up bar*, atau sambil bersantai di kursi berjemur. Penulis juga harus memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur, penulis dapat lebih dekat dengan tamu dalam *upselling* produk yang ditawarkan untuk meningkatkan pendapatan restoran. Barong Lagoon Restaurant memberikan pelatihan rutin kepada para pramusaji, pelatihan ini mencakup pengetahuan produk, keterampilan komunikasi, etika pelayanan, dan penanganan situasi sulit. Pelatihan ini membantu pramusaji dalam menghadapi berbagai situasi di lapangan. Restoran dapat menyediakan sistem *feedback* yang memungkinkan tamu memberikan masukan secara langsung. *feedback* ini menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Penggunaan teknologi, seperti sistem pemesanan digital, dapat membantu pramusaji dalam mencatat pesanan dengan lebih cepat dan akurat, sehingga mengurangi potensi kesalahan.

Jenis pelayanan yang digunakan dalam *Ala Carte Lunch* ini adalah *american service*, yang dimana dikenal sebagai “*ready plate service*” pelayanan makanan ini sudah disiapkan dan ditata di atas piring di dapur kemudian disajikan langsung kepada tamu. Pelayanannya dituntut cepat, tepat, rapi, dan sopan di Barong Lagoon Restaurant penyajian makanan bisa dari kanan atau kiri tamu.

Berdasarkan topik yang diambil dalam tugas akhir ini, penulis melakukan perbandingan dengan beberapa tugas akhir sebelumnya dengan topik yang sama namun memiliki beberapa hal yang berbeda. Tugas akhir perbandingan pertama adalah karya I Made Wira Premana (2021) dengan judul “Prosedur Pelayanan Lunch A’la Carte Menu Oleh Pramusaji Pada 8 Trium Restaurant di Hotel Infinity 8 Bali” yang terdapat perbedaan dimana penelitian ini cenderung berfokus pada prosedur pelayanan, yang mencakup langkah-langkah atau tahapan spesifik dalam menyajikan menu ala carte kepada tamu. Penelitian ini biasanya menyoroti standar operasional prosedur (SOP), seperti cara menyambut tamu, proses pencatatan pesanan, penyajian makanan, hingga penanganan keluhan. Sedangkan pada penelitian di Barong Lagoon Restaurant pada Padma Resort Legian Lebih mengarah pada kualitas pelayanan dan pengalaman tamu. Fokusnya adalah pada peran pramusaji dalam menciptakan suasana bersantap yang personal dan eksklusif, termasuk interaksi dengan tamu, pengetahuan produk, dan upaya meningkatkan kepuasan tamu.

Pelayanan ala carte lunch di Barong Lagoon Restaurant oleh pramusaji pada Padma Resort Legian merupakan salah satu elemen penting yang mendukung reputasi resor sebagai destinasi kuliner berkualitas. Kualitas pelayanan sangat

dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi, pengetahuan produk, sikap profesional, serta kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh pramusaji. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, seperti keragaman preferensi tamu dan tekanan waktu, pramusaji di Padma Resort Legian mampu Upaya yang terus-menerus dalam meningkatkan kualitas layanan, Padma Resort Legian dapat mempertahankan posisinya sebagai salah satu resor terbaik di Bali dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi para tamunya.

Tugas akhir pembandingan kedua adalah karya Ni Komang Ayu Dewi Wulandari (2021) dengan judul “Pelayanan Lunch A’la Carte Pada Era New Normal Oleh Pramusaji di Plumeria Restaurant The Mansion Hotel Resort & Spa” yang terdapat perbedaan dimana fokus penelitiannya adalah adaptasi pelayanan lunch ala carte pada era new normal, yang mencakup penerapan protokol kesehatan, perubahan prosedur pelayanan, dan bagaimana pramusaji menyesuaikan pelayanan dengan aturan pandemi. Penelitian ini menyoroti dampak COVID-19 terhadap pola pelayanan dan interaksi dengan tamu. Sedangkan pada Barong Lagoon Restaurant di Padma Resort Legian adalah fokus penelitian terletak pada kualitas layanan secara umum tanpa terikat dengan konteks pandemi. Penelitian ini lebih berorientasi pada peran pramusaji dalam menciptakan pengalaman bersantap yang eksklusif, mencakup komunikasi, pengetahuan produk, dan personalisasi layanan.

Berdasarkan pemaparan informasi di atas, maka untuk Tugas Akhir ini diberi judul “Pelayanan Ala carte Lunch oleh Pramusaji di Barong Lagoon Restaurant pada Padma resort Legian”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pelayanan ala carte lunch oleh pramusaji di Barong Lagoon Restaurant pada Padma Resort Legian?
2. Apa sajakah hambatan yang ditemukan dalam pelayanan ala carte lunch oleh pramusaji di Barong Lagoon Restaurant pada Padma Resort Legian dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan Ala Carte Lunch Oleh Pramusaji di Barong Lagoon Restaurant Pada Padma Resort Legian sebagai berikut :

1. Tujuan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Menjelaskan pelayanan ala carte lunch di Barong Lagoon Restaurant sesuai dengan standar operasional prosedur oleh pramusaji pada Padma Resort Legian.
- b. Menjelaskan hambatan yang ditemukan dalam pelayanan ala carte di Barong Lagoon Restaurant oleh pramusaji pada Padma Resort Legian dan solusinya.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk :

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang pelayanan khususnya ala carte lunch.

b. Bagi 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 pelayanan ala carte lunch.
- 2) Sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan ala carte lunch.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan ala carte lunch di Barong Lagoon Restaurant oleh pramusaji pada Padma Resort Legian sesuai dengan standar operasional prosedur.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan ala carte lunch di Barong Lagoon Restaurant oleh pramusaji pada Padma Resort Legian sesuai dengan standar operasional prosedur.

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data digunakan beberapa metode yaitu :

- a. Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan melakukan langsung bagaimana pramusaji berperan dalam pelayanan ala carte di Barong Lagoon Restaurant.

- b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa staf di Padma Resort Legian, terutama kepada para supervisor yang berada di Departemen Food and Beverage Service.

- c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, dokumen tertulis, serta jurnal yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif dan kualitatif yaitu: mendeskripsikan berdasarkan dari data yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan studi kepustakaan berkenaan dengan pelayanan ala carte lunch di Barong Lagoon Restaurant oleh pramusaji pada Padma Resort Legian.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur pelayanan *Ala carte lunch* oleh pramusaji di Barong Lagoon Restaurant pada Padma Resort Legian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini dibagi ke dalam tahapan utama yaitu tahapan persiapan, pelaksanaan, dan tahap akhir.

1. Tahap persiapan dalam tahap persiapan diri serorang pramusaji harus memperhatikan kebersihan diri dari ujung rambut hingga ujung kaki. Kemudian dilanjutkan dengan tahap persiapan peralatan, serta persiapan area kerja.
2. Tahap pelaksanaan mencakup pelayanan langsung kepada tamu, mulai dari menyambut tamu, mengantar tamu ke meja, mempersilahkan tamu duduk, memberikan menu makanan dan minuman, menerima pemesanan makanan dan minuman, memasukkan order di sistem, menata meja tamu, membawakan order minuman tamu, membawakan order makanan tamu, mengangkat piring atau gelas kosong, dan yang terakhir memberikan bill kepada tamu.
3. Tahap akhir melibatkan pembersihan area menyeluruh hal yang dilakukan yang pertama yaitu membersihkan dan menata meja beserta kursi, *polish cutleries* dan gelas, *refill condiment*, dan *set up equipment* untuk *dinner*.

Terdapat pula kendala dalam pelaksanaan *Ala Carte Lunch* ini, seperti pramusaji mengalami kendala dalam keterlambatan dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu yang dikarenakan tamu memesan berbarengan. Cara mengatasinya adalah dengan cara meminta bantuan kepada pramusaji yang

mendapat tugas untuk melayani *breakfast* agar membantu pada saat operasional *lunch* berlangsung.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di Barong Lagoon Restaurant yang terletak di Padma Resort Legian, penulis ingin menyampaikan beberapa saran terkait peningkatan kualitas pelayanan oleh pramusaji, agar tamu merasa lebih puas dengan pengalaman makan siang mereka. Salah satu kendala yang kerap terjadi selama proses pelayanan makan siang adalah kekurangan peralatan operasional. Hal yang harus dilakukan untuk mengantisipasi hal ini, pramusaji sebaiknya memastikan jumlah peralatan pelayanan mencukupi sebelum operasional dimulai. Selain itu, pramusaji juga harus lebih teliti dalam menangani pesanan tamu untuk menghindari terjadinya *delay service* dan harus tetap aktif dalam *upselling* agar bisa lebih dekat dengan tamu dan mencapai target pendapatan outlet.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika, I. M. W. , S. I. N. , & A. F. L. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Analysis Of Water Service Quality On Guest Satisfaction*. 03(9), 1472–1479.
- Armaniah, H. & dkk. (2019). *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang Vol. 2*. Jakarta Bina Sarana Informatika Jakarta , 2.
- Atmodjo. (2016). *Restaurant dan Pelayanan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Hendrawan, T. (2021). *Manajemen Perhotelan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Gramedia Pustaka .
- Hendrawan, T. (2022a). *Manajemen Menu dan Strategi Bisnis Restoran*. Bandung: Alfabeta.
- Hendrawan, T. (2022b). *Manajemen Pelayanan Restoran*. Bandung: Alfabeta.
- I Made Wira Premana. (2021). “*Prosedur Pelayanan Lunch A’la Carte Menu Oleh Pramusaji Pada 8Trium Restaurant di Hotel Infinity 8 Bali*.”
- Kasmir. (2017). *Costumer service Exellent: Teori dan Praktik*. Jakarta PT Raja .
- Ni Komang Ayu Dewi Wulandari. (2021). “*Pelayanan Lunch A’la Carte Pada Era New Normal Oleh Pramusaji di Plumeria Restaurant The Mansion Hotel Resort & Spa*” .
- Oka, D. , & W. N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran*, Surabaya: Paramita.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purnomo, D. (2020). *Tren Baru Industri Perhotelan di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Purnomo, D. (2021a). *Dasar-Dasar Profesi Pramusaji*. Yogyakarta: Deepublish.
- Purnomo, D. (2021b). *Konsep dan Inovasi Restoran Modern*. Yogyakarta: Deepublish.
- Putra, A. (2021). *Manajemen Perhotelan: Konsep dan Praktik*. Jakarta: Gramedia.

- Rahman, A. (2021). *"Fungsi dan Peran Hotel dalam Industri Pariwisata."* *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 15(3), 120-130.
- Rahman, A. (2023). *"Fungsi dan Peran Restoran dalam Industri Kuliner."* *Jurnal Kuliner Nusantara*, 18(2), 34-45.
- Setyawan, B. (2021). *Manajemen Operasional Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Setyawan, B. (2022a). *Klasifikasi dan Strategi Bisnis Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setyawan, B. (2022b). *Peran Captain Waiter dalam Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suryani, N. (2021). *"Analisis Restoran sebagai Destinasi Gaya Hidup."* *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 17(3), 78-90.
- Suryani, N. (2023a). *"Analisis Target Pasar dan Segmentasi Hotel."* *Jurnal Hospitality Indonesia*, 18(2), 45-60.
- Suryani, N. (2023b). *Jenis-Jenis Pramusaji dan Tugasnya."* *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 20(1), 15-27.
- Utami, R. (2021). *Tantangan dan Peluang Profesi Pramusaji*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Utami, R. (2023). *Restoran Tematik dan Tren Kuliner*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Widodo, E. (2023). *"Peningkatan Layanan Fine Dining melalui Pramusaji Profesional."* *Jurnal Kuliner dan Hospitality*, 19(1), 12-25. .

POLITEKNIK NEGERI BALI