

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER  
UNTUK BIRTHDAY MOMENT OLEH PRAMUSAJI  
PADA SOLEIL RESTAURANT DI THE MULIA, MULIA RESORT  
AND VILLAS NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Mesiantara Putra**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN A'LA CARTE DINNER  
UNTUK BIRTHDAY MOMENT OLEH PRAMUSAJI  
PADA SOLEIL RESTAURANT DI THE MULIA, MULIA RESORT  
AND VILLAS NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Mesiantara Putra  
NIM 2215823169**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN A'LA CARTE DINNER UNTUK BIRTHDAY MOMENT OLEH PRAMUSAJI PADA SOLEIL RESTAURANT DI THE MULIA, MULIA RESORT AND VILLAS NUSA DUA 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**

**I Wayan Mesiantara Putra  
NIM 2215823169**

**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 A'la Carte Dinner untuk Birthday Moment oleh Pramusaji pada Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villas Nusa Dua Bali, dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan A'la Carte Dinner untuk Birthday Moment oleh Pramusaji pada Soleil Restaurant di The Mulia, Mulia Resort, and Villas Nusa Dua Bali, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII 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 Koordinator program DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Solihin, SST. Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. Harisal, S.S., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Putu Putra Julian, selaku HRD The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua, Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staf The Mulia, Mulia Resort And Villas yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. I Nyoman Pasek dan Ni Wayan Karni, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
11. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

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

Badung, Agustus 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Manfaat .....	5
1. Tujuan.....	5
2. Manfaat .....	5
D. Metode Penulisan .....	6
1. Metode Pengumpulan Data .....	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Hotel .....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel .....	9
a. Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tingkatan atau bintang dari hotel .....	9
b. Klasifikasi berdasarkan lokasi.....	10
B. Food and Beverage Department.....	13
1. Pengertian Food and Beverage Departement.....	13
2. Food and Beverage division.....	14

<b>C. Restoran .....</b>	<b>14</b>
1. Pengertian Restoran .....	14
2. Jenis-Jenis Restoran.....	15
<b>D. Pramusaji .....</b>	<b>17</b>
1. Pengertian Pramusaji.....	17
2. Tugas dan tanggung jawab pramusaji .....	18
<b>E. Menu.....</b>	<b>19</b>
1. Pengertian menu .....	19
2. Jenis-jenis menu .....	19
<b>F. Birthday Moment.....</b>	<b>20</b>
<b>G. Sequence of Service.....</b>	<b>21</b>
1. Pengertian Sequence Of Service .....	21
<b>H. Pelayanan .....</b>	<b>24</b>
1. Pengertian pelayanan.....	24
2. Jenis-jenis pelayanan.....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>27</b>
<b>A. Lokasi dan Sejarah Hotel .....</b>	<b>27</b>
1. Lokasi Hotel.....	27
2. Sejarah Hotel.....	28
<b>B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....</b>	<b>29</b>
1. Bidang Usaha .....	29
2. Fasilitas .....	30
<b>C. Struktur Organisasi .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
1. Tahap Persiapan.....	46
2. Tahap Pelaksanaan .....	50
3. Tahap Penutupan .....	57
<b>B. Kendala yang dihadapi dan Solusi .....</b>	<b>59</b>
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali .....	27
Gambar 3. 2 Soleil Restaurant.....	33
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Food & Beverage Service .....	39
Gambar 4. 1 Mesin Absensi .....	46
Gambar 4. 2 Uniform.....	48
Gambar 4. 3 Melakukan polishing.....	49
Gambar 4. 4 Set-up Table.....	49
Gambar 4. 5 Menyusun kembali perlengkapan.....	58



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kamar dan Harga .....	29
Tabel 3. 2 Jenis Restaurant dan Harganya.....	29



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Table set up</i> .....	65
Lampiran 2. Tampilan makanan <i>a'la carte menu</i> .....	66



POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali merupakan hotel bintang 5 yang berlokasi di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Kawasan Sawangan, Nusa Dua, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten badung, Bali. Dibuka pada tanggal 12 Desember 2012 yang didirikan oleh Mulia Group, hotel dibagi menjadi 3 properti, antara lain The Mulia, Mulia Resort, dan Mulia Villas. The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali merupakan industri perhotelan dan restoran yang terus berkembang dengan berbagai inovasi dalam layanan guna meningkatkan pengalaman tamu.

The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali. Memiliki beberapa departemen antara lain, Front Office Department, Housekeeping Department, Spa & Wellness Department, Recreation Department, Butler Service Departement, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Finance & Accounting Department, Security Department, Human Resources (HRD) Department, Information Technology (IT) Department, dan Food and Beverage Department.

Food and Beverage Department memiliki 2 *section*, yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and Beverage Product* memiliki tanggung jawab atas kualitas makanan dan minuman yang dibuat. Sedangkan, *Food and Beverage Service* bertanggung jawab atas kualitas pelayanan dan penyajian makanan dan minuman di The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali. Pada Food and Beverage section, sebuah pelayanan yang baik bergantung pada pramusaji.

The Mulia, Mulia Resort & Villas Nusa Dua, Bali menawarkan pengalaman kuliner yang sangat beragam melalui sembilan restoran dan bar yang tersedia di dalam kompleksnya. Setiap outlet menghadirkan konsep yang unik, mulai dari santapan prasmanan internasional di The Cafe, hidangan Mediterania dan Asia di Soleil, hingga masakan khas Tiongkok seperti dim sum di Table8. Edogin menghadirkan sajian Jepang seperti teppanyaki dan sushi, sementara Cannelé menawarkan kue-kue dan pastry bergaya Prancis. Untuk pilihan bersantai, tersedia Cascade Lounge, Sky Bar, dan The Bar yang menyajikan berbagai minuman dan makanan ringan. Selain itu, Mulia Deli menyediakan berbagai makanan cepat saji dan kudapan. Beberapa lounge eksklusif juga tersedia, namun hanya bisa diakses oleh tamu tertentu. dalam memberikan pelayanan, seorang pramusaji harus mengikuti aturan dan SOP yang berlaku. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pramusaji adalah pada saat *birthday moment*, yaitu salah satu kegiatan yang diadakan di Soleil Restaurant. momen spesial ini diadakan untuk memenuhi harapan tamu yang menginginkan pengalaman makan malam yang istimewa, dan pelayanan *a' la carte dinner* oleh pramusaji menjadi salah satu solusi yang dapat meningkatkan kepuasan tamu yang sedang merayakan ulang tahun.

Soleil Restaurant merupakan salah satu *outlet* yang ada di Mulia Resort Nusa Dua yang berada di dekat pesisir pantai Nusa Dua Bali. Konsep Soleil Restaurant adalah *combination between mediteranian and pan asian, for mediteranian, we have Italy and France food for pan Asian, we have Vietnamese, Thailand, Indonesia and korean food*. Restaurant ini dibuka untuk *lunch* dan *dinner*. Soleil Restaurant dibuka untuk *lunch* dan *dinner* dengan menggunakan pelayanan *a' la carte*. Dengan menggunakan konsep *fine dining* dan suasana yang elegan. Restoran ini juga

menerima pesanan bagi tamu yang ingin merayakan acara spesial, salah satunya adalah perayaan ulang tahun. Banyak tamu yang memilih restoran ini sebagai tempat untuk merayakan hari istimewa mereka karena suasananya yang elegan, menu yang lezat, dan pelayanan yang luar biasa.

Adapun menu yang biasa disajikan pada saat *dinner* yang paling diminati oleh tamu adalah Tonno untuk *appetizer*, Lasagnette untuk *main course*, dan Banana Friter untuk *dessert*. Menu tersebut biasanya dibanderol dengan harga 618.000++/net. Keunikan dari kegiatan pelayanan *a'la carte dinner* ini adalah selain perhatian yang diberikan kepada setiap detail oleh pramusaji, pelayanan tersebut juga ditambahkan dengan pelayanan untuk perayaan ulang tahun.

Tamu yang berulang tahun selalu dinformasikan oleh *reception* satu hari sebelumnya ke *hostess* dan dari *hostess* di informasikan kembali ke pramusaji bahwa pada hari tersebut ada beberapa tamu yang berulang tahun dengan tujuan agar pramusaji mempersiapkan segala hal yang berkaitan dengan perayaan ulang tahun tamu berupa kue ulang tahun, lilin, musik pengiring berupa gitar, *ice bucket* berisi *cutleries* yang bila di goyangkan akan menimbulkan suara yang menarik dengan demikian tamu yang berulang tahun merasa diperhatikan dan lebih menikmati waktu liburanya di hotel The Mulia, Mulia Resort And Villas Nusa Dua Bali.

Terdapat beberapa karya ilmiah yang membahas mengenai pelayanan *a'la carte*. Karya ilmiah yang pertama ditulis oleh Ni Kadek Linda Yunita (2022) yang berjudul Pelayanan *Breakfast A'la Carte Menu* oleh Pramusaji pada Era Covid-19 di Basilico Restaurant Prama Sanur Beach Bali. Karya ilmiah tersebut membahas mengenai pelayanan *a'la carte* untuk *breakfast* pada era covid-19. Persamaan

dengan tugas akhir ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan *a'la carte*. Perbedaannya adalah tugas karya ilmiah tersebut membahas mengenai pelayanan *a'la carte* pada saat *breakfast*. Selanjutnya, Tugas Akhir ditulis oleh Ni Luh Putu Nila Wardani (2023) dengan judul Pelayanan *A'la Carte Dinner Service* oleh Pramusaji di Rocka Restaurant Six Senses Uluwatu. Persamaannya adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan *a'la carte dinner*. Sedangkan perbedaannya adalah Tugas Akhirnya membahas mengenai pelayanan *a'la carte dinner* sedangkan Tugas Akhir ini membahas mengenai *a'la carte dinner* untuk *birthday moment*. Selain itu perbedaannya ada pada hotel dimana pelayanan dilakukan.

Pelayanan *birthday moment* membutuhkan beberapa tahap dan persiapan yang matang agar *birthday moment* dapat berlangsung dengan lancar dan kegiatan tersebut menjadi salah satu moment spesial bagi tamu yang sedang berulang tahun dan tidak dapat dilupakan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat tema yang berjudul Pelayanan *A'la Carte Dinner* untuk *Birthday Moment* oleh Pramusaji di Soleil Restaurant, The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali sebagai Tugas Akhir.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelayanan *a'la carte dinner* untuk *Birthday Moment* oleh Pramusaji di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort, and Villas Nusa Dua Bali?

2. Apa sajakah kendala pada saat pelayanan *a'la carte dinner* untuk *birthday moment* Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort, and Villas Nusa Dua Bali dan solusinya?

### C. Tujuan Dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *a'la carte dinner* untuk *birthday moment* oleh Pramusaji di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort, and Villas Nusa Dua Bali adalah sebagai berikut.

#### 1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- a. Untuk menjelaskan pelayanan *a'la carte dinner* untuk *birthday moment* oleh Pramusaji di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort, and Villas Nusa Dua Bali.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala yang muncul pada saat pelayanan *a'la carte dinner* untuk *birthday moment* di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort, and Villas Nusa Dua Bali dan solusinya.

#### 2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa

Dengan penelitian ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, serta berfungsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan ujian akhir program studi Diploma III Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan informasi tentang memberikan kontribusi sebagai referensi untuk pembaca terutama mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam pembuatan tugas akhir dan bahan acuan menambah wawasan dan pengetahuan.

c. Bagi Hotel The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua, Bali

Sebagai bahan evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga pramusaji terus melakukan pelayanan yang maksimal agar tamu merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

#### **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 adalah kegiatan mengamati secara langsung suatu objek, peristiwa, atau situasi untuk mengumpulkan data tertentu. Dalam observasi ini, penulis terjun langsung dalam memberikan pelayanan *a'la carte dinner* untuk *birthday moment* di Soleil Restaurant Mulia Resort.

##### b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara langsung antara dua pihak, yaitu pewawancara (orang yang bertanya) dan narasumber (orang yang menjawab). Penulis melakukan wawancara langsung kepada Supervisor dan staf senior pada saat pelayanan *a'la carte dinner* untuk *birthday moment* di Soleil Restaurant Mulia Resort.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca, mengutip dari sumber-sumber atau buku serta jurnal terkait dengan permasalahan yang dibahas. Penulis menggunakan studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan data baik dari sumber *online* maupun *offline*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu untuk menjelaskan secara rinci dan sistematis mengenai Pelayanan A'la Carte Dinner untuk Birthday Moment oleh Pramusaji di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort, and Villas Nusa Dua Bali. Data yang dikumpulkan dianalisis secara induktif, yaitu dengan mengkaji fakta dan temuan lapangan, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan makna yang muncul dari data tersebut.

Hasil temuan disajikan dalam bentuk uraian naratif yang menjelaskan situasi secara aktual di lapangan. Penyajian dilengkapi dengan tabel, kutipan wawancara, atau dokumentasi pendukung apabila diperlukan, dengan penekanan pada pemahaman mendalam terhadap proses dan tantangan pelayanan, bukan pada perhitungan statistik atau angka kuantitatif.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengamatan dan pembahasan mengenai pelaksanaan Pelayanan *a'la carte dinner* untuk *birthday moment* oleh pramusaji di Soleil Restaurant The Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *a'la carte dinner* untuk *birthday moment* oleh pramusaji di Soleil Restaurant The Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali dibagi menjadi tiga tahap, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
  - a. Tahap persiapan dilakukan oleh seorang pramusaji sebelum bertemu dengan tamu. Dimulai dengan melakukan persiapan diri, dilanjutkan dengan mempersiapkan semua peralatan dan melakukan penataan meja.
  - b. Tahap pelaksanaan, pramusaji melayani tamu mulai dari awal tamu datang, hingga tamu meninggalkan restoran sesuai dengan *sequence of service*.
  - c. Tahap akhir yang dilakukan ketika pelayanan untuk *birthday moment*, dimana seluruh tim pramusaji bertugas untuk memastikan restoran kembali dalam kondisi siap digunakan operasional berikutnya. Proses pembersihan, penataan, dan persiapan untuk kegiatan berikutnya dilakukan dengan cermat dan teliti, menjaga kualitas dan kebersihan restoran.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *birthday moment* di Soleil Restaurant The Mulia, Mulia Resort and Villas Nusa Dua Bali dan solusinya yaitu:

- a. Salah memberikan *birthday cake* kepada tamu. Solusinya adalah dengan melakukan klarifikasi langsung dan permintaan maaf kepada tamu yang terdampak, serta segera menyerahkan kue ulang tahun tersebut kepada tamu yang seharusnya.
- b. Miskomunikasi antara tim kitchen dengan tim pramusaji. Solusi yang dilakukan adalah dengan mengaktifkan sistem *double-check*, yaitu setiap permintaan khusus dari tamu dicatat secara tertulis, lalu diverifikasi oleh captain dan disampaikan langsung ke *chef de partie*.

## **B. Saran**

Berdasarkan kendala yang terjadi pada bab sebelumnya, ada beberapa saran yang diharapkan dapat membantu untuk meminimalisir kendala tersebut agar tidak terjadi lagi. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk kendala salah memberikan kue kepada tamu, Adapun sarannya adalah sebaiknya tim front office dengan tim service melakukan koordinasi yang terarah dan jelas, agar tidak terjadi kesalahan pada saat pemberian kue ulang tahun.
2. Untuk kendala miskomunikasi antara tim front office, tim kitchen, dengan tim service, sebaiknya pihak hotel melakukan *breafing* harian antara tim service dan tim kitchen untuk menyamakan pemahaman mengenai tamu dengan kebutuhan khusus. Dengan cara ini, diharapkan kesalahan komunikasi dapat diminimalkan dan pelayanan menjadi lebih akurat serta aman bagi tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

Abukhalifeh, Alaa Nimer, and Thomas James Pratt. 2022. "Food and Beverage Service." *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing: Volume 1-4* 2(July): 278–81. doi:10.4337/9781800377486.food.

Ariani, M. 2019. "Manajemen Operasional Food and Beverage Service." : 2023.

Dwi Insani, Yuda, and Ramdani Setiyariski. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann." *Jurnal Kajian Pariwisata* 2(1): 13–28. doi:10.51977/jiip.v2i1.297.

Gunarso. 2010. "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title." 12(2007): 703–12.

Hotel, D I, and Novotel Lampung. 2020. "(2) 1,2)." 3(1): 31–37.

Jamaludin, Asep. 2021. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang." *Jurnal Manajemen & Bisnis* 1(1): 72–85.

Lesmana, Andhika Chandra, and Agus Setiawan. 2024. "Application of the Two-Step Cluster Method in Menu Engineering Analysis at The Alts Hotel Restaurant Palembang, South Sumatra." *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation* 7(2): 145–54. doi:10.17509/jithor.v7i2.72135.

Mantjari, Josua, B. E. S Lagarensen, and Fanny Sangari. 2024. "Optimalisasi Peran Layanan Food & Beverage Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restoran Suku, Conrad Bali." *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Edisi* 7(2): 41–52.

Noviastuti, Nina, and Ika Wahyu Astuti. 2021. "Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta." *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* 4(1): 27–34.

Sequence, Pengaruh, O F Service, Terhadap Kepuasan, and Airport Cbc. "Jurnal WisataMuh."

Sinaga, Geubrina Rizka Utami, and Samsudin Samsudin. 2021. "Implementasi Framework Laravel Dalam Sistem Reservasi Pada Restoran Cindelaras Kota Medan." *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi* 1(2): 73–84. doi:10.25008/janitra.v1i2.131.

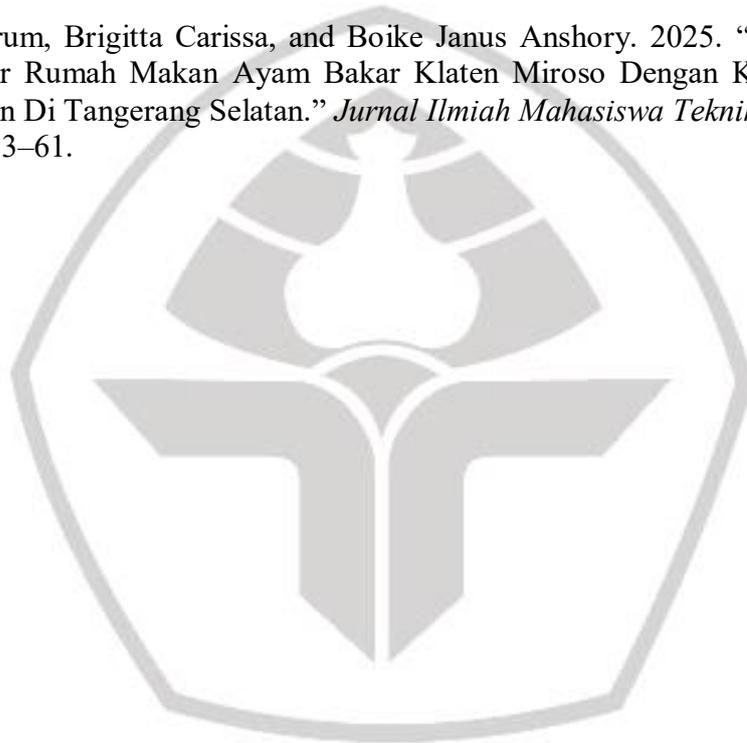
Slamet Supriyanto, and Lutfi Hendriyati. 2021. "Analisa Pengaruh SOP ( Standard

Operating Procedure ) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia.” *Journal of Tourism and Economic* 4(1): 73–84. doi:10.36594/jtec/wfrnje97.

Suparyanto dan Rosad. 2020. “Peranan Foods and Beverages Product Section Dalam Mempertahankan Kepuasan Tamu Di Hotel Royal Jember.” *Suparyanto dan Rosad* (2015 5(3): 248–53.

Timo, Fredirikus. 2021. “Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu.” *Inspirasi Ekonomi : Jurnal Ekonomi Manajemen* 3(3): 8–16. doi:10.32938/ie.v3i3.1267.

Widyaningrum, Brigitta Carissa, and Boike Janus Anshory. 2025. “Perancangan Interior Rumah Makan Ayam Bakar Klaten Miroso Dengan Konsep Open Kitchen Di Tangerang Selatan.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik dan Desain* 1(1): 53–61.



POLITEKNIK NEGERI BALI