

TUGAS AKHIR

PELAYANAN CAKE COMBO MENU OLEH PRAMUSAJI DI MOVENPICK CAFE MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN CAKE COMBO MENU OLEH PRAMUSAJI
DI MOVENPICK CAFE
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



NIM 1915823066

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

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022

**PELAYANAN CAKE COMBO MENU OLEH PRAMUSAJI
DI MOVENPICK CAFE
MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Oleh
Ni Luh Trisna Yanti
NIM 1915823066

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

Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par
NIP 196211251990032001

Pembimbing II,



Solihin, S.ST.Par., M.Par
NIP 196206121989031002

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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



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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Luh Trisna Yanti

NIM : 1915823066

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN CAKE COMBO MENU OLEH PRAMUSAJI
Di MOVENPICK CAFE MOVENPICK RESORT & SPA
JIMBARAN BALI”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Badung, (Juli) 2022

Yang membuat Pernyataan,



Ni Luh Trisna Yanti

NIM : 191582066

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat-Nya, tugas akhir yang berjudul PELAYANAN CAKE COMBO MENU OLEH PRAMUSAJI DI MOVENPICK CAFE MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah untuk menguraikan pelayanan *Cake Combo Menu* yang dilakukan oleh pramusaji pada Movenpick Cafe di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis seringkali menemukan kesulitan mulai dari pengumpulan data, sumber acuan, hingga pengetahuan penulis yang masih terbatas. Akan tetapi, berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat diatasi. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Dr. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr.Drs. Gede Ginaya, M. Si, sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. sebagai Ketua Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par, sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberi arahan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Solihin, S.ST.Par., M.Par, sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi motivasi selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Ni Luh Kadek Sayuri Ariani, sebagai Talent & Culture Manager di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan dan memperoleh informasi selama penulisan tugas akhir.
9. Bapak Ariful Munzili sebagai F&B Manager pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah membantu memberikan informasi dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada penulis.
10. Ibu Sukma Wahyuni sebagai Supervisor Movenpick Cafe di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah membantu memberikan informasi dan bimbingan selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh *Staff* Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah membantu dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir.
12. Bapak I Made Subaga dan Ibu Ni Ketut Manik Wilantari selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa yang tiada hentinya selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat pada penulis.

Walaupun tugas akhir ini telah selesai dengan baik, penulis menyadari masih ada kekurangan dari segi materi, sistematika, serta bahasa dalam tugas akhir ini. Hal tersebut tak lepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Badung, Juli 2022

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Restoran	12
1. Pengertian Restoran	12
2. Jenis Restoran	13
C. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Jenis Pelayanan	15
D. Menu	17
1. Pengertian Menu	17
2. Jenis Menu	18
E. Pramusaji	19
1. Pengertian Pramusaji	19

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Sejarah dan Lokasi	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas	23
1. Bidang Usaha.....	23
2. Fasilitas.....	24
C. Struktur Organisasi	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
A. Pelayanan Cake Combo Menu oleh Pramusaji pada Movenpick Cafe	33
1. Tahap Persiapan	33
2. Tahap Pelaksanaan Operasional	36
3. Tahap Closing Bill	41
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi.....	44
BAB V PENUTUP	47
A. Simpulan.....	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

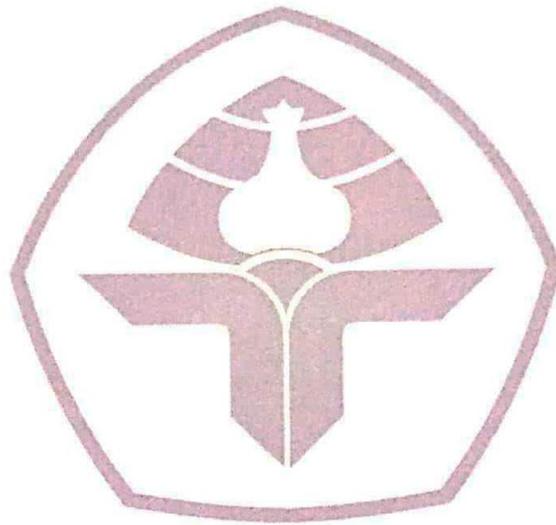
Gambar 1.1: Cake Combo Menu di Movenpick Cafe	3
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Movenpick Cafe	30
Gambar 4.1: Grooming	33
Gambar 4.2: Mengelap meja dan kursi	35
Gambar 4.3: Menu Cake Combo di Movenpick Cafe	37
Gambar 4.4: Bill Cake Combo	40



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Jumlah Kamar di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali 24



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Sertifikat training di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.....	52
Lampiran 2: Daftar pertanyaan terkait Cake Combo Menu yang diperoleh dari wawancara ke Pastry Section	53



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor potensial yang dikembangkan di Indonesia. Dengan keanekaragaman budaya serta alam yang dimiliki oleh Negara Indonesia, pengembangan Pariwisata yang baik dapat menjadi salah satu aset yang akan mampu menarik wisatawan baik dari dalam maupun dari luar negeri.

Pulau Bali menjadi salah satu destinasi wisata yang paling diminati oleh sebagian besar wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini disebabkan karena Bali memiliki objek wisata alam yang beragam dengan kebudayaan yang masih dilestarikan oleh masyarakatnya. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali tidak hanya mengunjungi pulau dewata ini hanya untuk berlibur, namun juga sebagai tempat untuk melakukan *meeting* maupun berbisnis. Karena potensi wisatawan yang meningkat, fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan kepariwisataan juga telah banyak disediakan di Bali, salah satunya adalah jasa akomodasi seperti hotel.

Hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan layanan penginapan untuk umum. Selain menyediakan penginapan, suatu hotel juga menyediakan fasilitas tambahan lainnya seperti : pelayanan makanan dan minuman, transportasi, *laundry*, pusat kesehatan, hingga spa. Di Bali, hotel yang dibuka memiliki jenis yang beragam mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 5 yang cenderung mewah dan bertaraf internasional.

Banyaknya hotel yang telah dibuka di Bali membuat setiap hotel bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan yang menginap.

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bali yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik. Dengan moto hotel yaitu “*we make moments*”, Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali selalu berupaya untuk memberikan pengalaman terbaik bagi para pengunjungnya. Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki beberapa departemen untuk menunjang jalannya operasional hotel, mulai dari Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Food & Beverage Department, Engineering Department hingga Security Department. Salah satu departemen yang berperan penting terutama dalam jasa pengadaan layanan makanan dan minuman di hotel adalah Food & Beverage Department.

Food & Beverage Department secara umum bertanggung jawab terhadap kebutuhan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait bagi tamu yang tinggal di hotel maupun tamu dari luar hotel. Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, Food & Beverage Department saat ini memiliki 5 *outlet* dimana tamu bisa mendapatkan pelayanan makanan dan minuman, yaitu Anarasa Restaurant, Katha Lobby Lounge & Library, Jejala Pool Bar, Room Dining Service dan Movenpick Cafe.

Movenpick Cafe merupakan salah satu *outlet* Food & Beverage Department yang menyediakan minuman dan makanan ringan mulai dari *coffee*, *tea*, *gelato*, *cake*, *pastry*, hingga *toast*. Movenpick Cafe memiliki konsep layaknya

Coffee Shop dimana pengunjung dapat menikmati makanan ringan bersama teman maupun keluarga. Selain itu, Movenpick Cafe terletak di Samasta Lifestyle Village sehingga pengunjung dari luar hotel pun dapat menikmati layanan di Cafe ini. berbagai promosi menarik seperti *Breakfast Combo*, *Cake Combo*, *50% Discount* untuk *Pastry* dan *Cake* juga menjadi andalan di Movenpick Cafe.



Gambar 1.1: *Cake Combo Menu* di Movenpick Cafe

Sumber: Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali

Cake Combo Menu menjadi salah satu paket makanan yang tersedia di Movenpick Cafe. Promosi ini merupakan yang terlaris di Movenpick Cafe dengan penjualan rata-rata 10 – 20 porsi dalam sehari. Paket makanan ini terdiri dari satu minuman (*coffee*, *tea*, *soft drink*, atau *healthy juice*) dan satu *bakery* atau *cake*. *Cake Combo Menu* juga diminati oleh pengunjung karena pengunjung dapat memilih sendiri jenis *Pastry* atau *Cake* serta minuman yang akan dinikmati dengan harga Rp. 50.000/net saja. Harga paket ini akan lebih murah jika dibandingkan dengan memesan makanan secara *a la carte*. Sebagai contoh, tamu memesan *cappucino* seharga Rp. 39.000/net dan *croissant muffin* seharga Rp.

25.000/net secara *a la carte*, jika tamu memesan *Cake Combo Menu*, maka mereka akan mendapatkan harga yang lebih murah dan hemat hanya dengan membayar Rp. 50.000/net saja (yang seharusnya membayar Rp. 64.000/net untuk harga *a la carte*). Dengan harga yang *reasonable*, pengunjung setidaknya dapat memilih 13 pilihan *pastry* dan *cake*, seperti; *Plain Croissant, Chocolate Croissant, Raisin Roll, Chicken Quiche, Chocolate Muffin, Croissant Muffin, Zoft Bread, Cream Caramel, Creme Brulee, Apple Pie, Chocolate Doughnut*, dan sebagainya. Pilihan minuman yang dapat dipilih tamu juga beragam, seperti aneka pilihan *coffee, tea, soft drink, dan healthy juice*. Selain itu, pelayanan yang dilakukan juga cukup mudah dan simpel baik untuk tamu maupun pramusaji. Oleh karena itu, penulis tertarik mengangkat pelayanan untuk paket *Cake Combo Menu* ini dalam tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Cake Combo Menu* Oleh Pramusaji di Movenpick Cafe Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *Cake Combo Menu* oleh pramusaji di Movenpick Cafe, Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan *Cake Combo Menu* oleh pramusaji di Movenpick Cafe, Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan dan kegunaan dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut.

1. Tujuan penulisan

- a. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan *Cake Combo Menu* oleh pramusaji di Movenpick Cafe, Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.
- b. Mendeskripsikan hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan *Cake Combo Menu* oleh pramusaji di Movenpick Cafe, Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

2. Kegunaan penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapatkan di kampus untuk dibandingkan dengan praktek kerja di dunia industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai pembelajaran yang berhubungan dengan *Food & Beverage Service* dan sebagai sumber bacaan dalam menyusun tugas akhir bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu sehingga mampu memberikan pengalaman yang terbaik.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini, metode penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi Partisipasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan terjun secara langsung serta mencatat informasi sesuai dengan data yang diperlukan. Metode observasi partisipasi ini digunakan untuk mengamati minat tamu terkait promosi *Cake Combo Menu*, jenis *Pastry*, *Cake*, dan minuman apa saja yang paling sering dinikmati dalam promosi ini, serta mengamati dan mempraktikkan tata cara pelayanan yang diberikan oleh pramusaji ketika tamu memesan *Cake Combo Menu* pada Movenpick Cafe di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

b. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau bertanya secara langsung kepada F&B Manager, Outlet Supervisor, dan staf terkait mengenai SOP dalam melayani tamu di *outlet* Movenpick Cafe khususnya pada kondisi pandemi ini, jam buka dan jam tutup di Movenpick Cafe, menu yang tersedia di Movenpick Cafe, produk makanan dan minuman apa saja yang boleh dipesan tamu ketika memilih *Cake Combo Menu*, cara membuat *bill* untuk tamu, dan cara membuat *report* dan *summary* ketika akan menutup *outlet*.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mencari informasi terkait penulisan tugas akhir melalui buku seperti buku *Tata Hidang*, *Pariwisata*

Perhotelan, Pengantar Pariwisata, artikel, hingga karya tulis yang tersedia baik dari milik pribadi, mencari di internet hingga mencari di perpustakaan.

d. Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data yang diperoleh dengan mengumpulkan dokumen-dokumen seperti *captain order, bill, report*, dan gambar yang berkaitan dengan tugas akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan menguraikan dan memaparkan mengenai tata cara pelayanan *Cake Combo Menu* oleh pramusaji pada Movenpick Cafe di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis yang digunakan adalah dalam bentuk deskriptif kualitatif yang menyajikan data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung sesuai dengan kenyataan yang ada secara benar dan jelas mengenai pelayanan *Cake Combo Menu* oleh pramusaji pada Movenpick Cafe di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai pelayanan *cake combo menu* oleh pramusaji pada Movenpick Cafe di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, dapat penulis simpulkan bahwa dalam melakukan pelayanan terutama dalam melayani tamu yang memesan *Cake Combo Menu*, ada beberapa tahapan yang harus dilalui agar pelayanan dapat dilakukan dengan maksimal. Tahapan yang dilakukan diawali dengan persiapan diri dan operasional; tahap pelaksanaan operasional; dan tahap *closing*.

Untuk tahap persiapan diri, seorang pramusaji harus senantiasa bersih, berpenampilan rapi, dan berpakaian sesuai standar operasional yang disediakan oleh hotel. Sedangkan untuk persiapan operasional, seorang pramusaji harus mempersiapkan *outlet* beserta peralatan yang digunakan ketika jam operasional sudah berlangsung. Beberapa pekerjaan seperti menghidupkan *coffee machine*, menyiapkan *cutleries* dan peralatan *service*, membersihkan rak *display*, hingga *refill* barang di *outlet*.

Tahap pelaksanaan operasional dimulai ketika jam operasional dimulai. Pada tahap ini, seorang pramusaji dapat melayani pesanan *Cake Combo* dari tamu sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. Pelayanan *Cake Combo menu* dimulai dari menyambut tamu, mempersilakan tamu untuk duduk, memberikan *menu*, hingga merekomendasikan tamu untuk memilih *Cake Combo menu*. Jika tamu setuju untuk memesan *Cake Combo menu*, maka selanjutnya pramusaji

dapat menyiapkan pesannya sesuai permintaan tamu. selama tamu menikmati menikmati hidangan, pramusaji dapat menanyakan kepuasan tamu dan mengambil piring tamu yang telah kosong dari atas meja. Apabila tamu sudah selesai, maka pramusaji dapat mempersilakan tamu untuk melakukan proses pembayaran.

Setelah pelaksanaan operasional selesai, pramusaji bisa bersiap-siap untuk *menutup outlet*. Pramusaji membersihkan rak display, meja, kursi, dan memastikan jika semua peralatan makan dan minum telah bersih dan di-*polish*. Selanjutnya, pramusaji membantu *cashier* untuk *closing serving period*, *closing EDC machine*, membuat *RVC repot* dan *menu item summary report*.

Dalam pelayanan *Cake Combo menu*, beberapa hambatan bisa saja terjadi dan mengganggu jalannya operasional terutama ketika melayani tamu. beberapa hambatan yang dapat terjadi dalam proses pelayanan *Cake Combo menu* diantaranya seperti kurangnya komunikasi antar staf terkait persiapan operasional, ukuran *bakery* yang berbeda-beda, *bakery* yang habis tidak di-*refill* oleh *Pastry Section*, hingga *coffee machine* yang mati pada saat jam operasional masih berlangsung.

B. Saran

Setelah melakukan praktik kerja lapangan pada Movenpick Cafe di Movenpick Resort & Jimbaran Bali, penulis menemukan lebih banyak pengalaman khususnya dalam melayani hingga mempromosikan dan merekomendasikan paket promo seperti *Cake Combo Menu* pada tamu. Pengalaman ini tentunya akan sangat berguna bagi penulis dalam dunia kerja nantinya. Namun melalui pengalaman ini juga, penulis hendak menyampaikan

beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan *Cake Combo Menu*.

Para *staff* dari departemen manapun dapat menjalin komunikasi yang lebih positif satu sama lainnya. Apabila ada kesalahan informasi, para *staff* bisa langsung menginformasikan ke *staff* lainnya untuk mencegah terganggunya pelaksanaan operasional dalam melayani tamu.

Departemen Front Office bisa meneruskan *guest list* ke semua *outlet* F&B dengan tampilan yang lebih sederhana dan dipahami oleh *staff*. Penyediaan *guest list* ini akan membantu *staff* untuk menginformasikan promo ke *tamu in house* dan memberikan *additional discount* untuk tamu yang menjadi Accor member. Penggunaan *guest list* dalam bentuk *hardcopy* juga digunakan untuk meminimalisir penggunaan *handphone* pribadi *staff* untuk mengecek informasi agar lebih profesional.

Untuk memecahkan permasalahan terkait komplain dari tamu, penulis juga ingin menyarankan untuk memperbanyak pilihan produk F&B khususnya di Movenpick Cafe karena tamu yang datang sering kehabisan pilihan karena *menu* yang kurang bervariasi.

Penggunaan bahasa Inggris sebaiknya dapat dioptimalkan dalam pelajaran maupun dalam lingkungan kampus agar mahasiswa terbiasa dan tidak kesulitan di dunia kerja nantinya. Selain itu, pelajaran terkait *POS system*, tata cara mengoperasikan mesin kasir, dan *EDC machine* juga harus diperkenalkan ke mahasiswa, khususnya di mata kuliah *F&B Service*. Penulis juga menyarankan

agar pelatihan tentang cara membuat *coffee* juga diberikan di kampus, karena penulis menemukan kurangnya teori dan pengalaman dalam membuat *coffee* setelah terjun ke industri perhotelan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

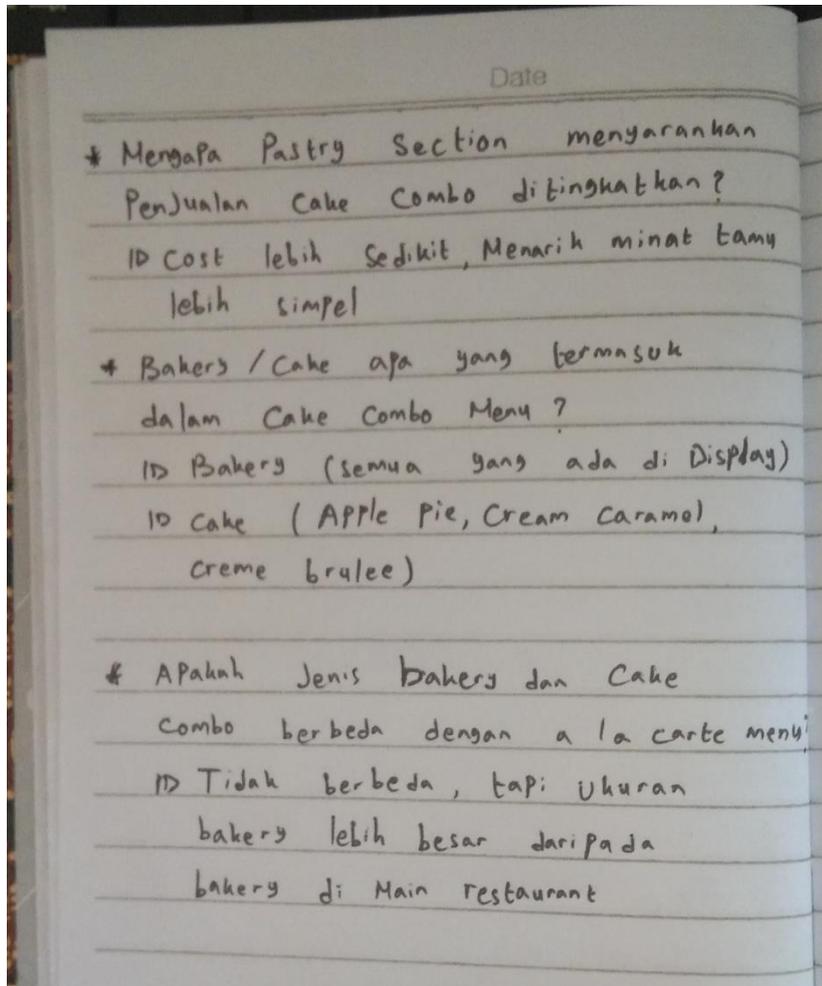
- Bagyono. (2017). *Pariwisata dan Perhotelan Edisi V*. Bandung: Alfabeta.
- Bali, M. R. (2017, Januari). *Movenpick Bali*. Diambil kembali dari Movenpick Bali: <https://www.movenpick.com/en/asia/indonesia/bali/jimbaran-bali.html>
- Budiningsih, Annayanti. (2017). *Tata Hidang*. Bogor: Yudhistira.
- Marlina, Erna. (2014). *Pengantar Pariwisata 1*. Bogor: Yudhistira.
- Mertayasa, I Gede Agus. (2015). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi.
- Oka, I Made Darma, dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Pertiwi, Shinta Mega, Sunyoto, dan Denny Asmara. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia* , 60-66.
- Sulastiyono, Drs. Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaryadi, dan Muhammad Heykal. (2019). Analisis Penyebab Terjadinya Kecelakaan di Public Area di Swiss Bell Hotel Mangga Besar. *Jurnal Pesona Hospitality* , 01-18.
- Supriyadi, Dikdik, dan Endang Komara. (2020). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa* , 100-116.
- Waryono. (2018). *Pendalaman Materi Food & Beverage Service*. Direktorat Pembelajaran, Dit Belmawa, Kemenristekdikti RI.
- Yustie, Renta, dan Budi Prayitno. (2020). Implementation of Efficiency in The Hotel Tourism Sector to Increase the Regional Economy. *International Conference on Science, Technology, and Environment* , 441-448.

Lampiran 1: Sertifikat Training di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 2: Daftar pertanyaan terkait Cake Combo Menu yang diperoleh dari wawancara ke Pastry Section



POLITEKNIK NEGERI BALI