

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI
DI STARFISH BLOO RESTAURANT
W BALI – SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Kadek Desiani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI
DI STARFISH BLOO RESTAURANT
W BALI – SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Desiani

NIM 1915823087

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI
DI STARFISH BLOO RESTAURANT
W BALI – SEMINYAK**

Oleh

Ni Kadek Desiani

NIM 1915823087

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Harisal, S.S., M.Hum.
NIP 198410012018031001

Pembimbing II,



Drs. I Wayan Pugra, M.Par.
NIP 196312312000031002





POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Kadek Desaiani

NIM : 1915823087

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

“PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT W BALI – SEMINYAK”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima saksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2022
Yang membuat Pernyataan,



: 1915823087
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir yang berjudul "PELAYANAN SUNDAY BRUNCH OLEH PRAMUSAJI DI STARFISH BLOO RESTAURANT, W BALI – SEMINYAK" ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan Sunday Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari beberapa pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

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

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan banyak saran dan nasehat selama periode Praktik Kerja Lapangan.
5. Harisal, S.S., M.Hum. selaku Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan memotivasi penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Wayan Pugra, M.Par selaku Dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan memotivasi penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali
8. Bapak Titus Rosier, selaku *General Manager* W Bali – Seminyak.
9. Bapak Philipp Haupenthal, selaku *Director of Food and Beverage* W Bali – Seminyak.
10. Bapak I Gede Sumertayasa, selaku *Starfish Bloo Restaurant Manager* W Bali – Seminyak.
11. Bapak I Made Putra Yana, selaku *Woobar Assistant Restaurant Manager* W Bali – Seminyak.
12. Bapak Dewa Made Eddy Saputra, selaku *Fire Restaurant Manager* W Bali – Seminyak.
13. Bapak I Gede Jaya Nadi, selaku *Human Resources Officer* W Bali – Seminyak.

14. Seluruh *B&F Relation Manager*, seluruh *staff* dan teman-teman *trainee* W Bali – Seminyak yang telah memberikan bimbingan, informasi, serta semangat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
15. BapakI Nyoman Gede Winata dan Ibu Ni Made Arsiani, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari akan kekurangan dan keterbatasan kemampuan dalam hal pembuatan tugas akhir ini dengan sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memberikan masukan–masukan berguna sebagai wujud menutupi kekurangan dalam pembuatan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Neger Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali dan mampu memberikan masukan kepada pembaca guna menambah ilmu pengetahuan.

Gianyar, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Pengertian dan Klasifikasi Restoran	14
1. Pengertian Restoran	14

2. Klasifikasi Restoran	15
C. Pengertian Food and Beverage Department	16
D. Pengertian Brunch.....	18
E. Pengertian Pramusaji.....	18
F. Pengertian dan Jenis – Jenis Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan	19
2. Jenis – Jenis Pelayanan (Service)	20
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
A. Lokasi dan Sejarah W Bali - Seminyak	24
1. Lokasi W Bali – Seinyak.....	24
2. Sejarah W Bali – Seminyak.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas W Bali – Seminyak	27
1. Bidang Usaha W Bali – Seminyak.....	27
2. Fasilitas W Bali – Seminyak	27
C. Struktur Organisasi W Bali – Seminyak	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
A. Pelayanan Sunday Brunch oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali - Seminyak.....	46
1. Tahap Persiapan diri.....	46
2. Tahap Persiapan Operasional	48
3. Tahap Pelaksanaan	52
4. Tahap penutupan.....	59
B. Kendala yang Dihadapi oleh Pramusaji dalam Memberikan Pelayanan Sunday Brunch di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak dan Cara Menatasinya.....	60
1. Kendala yang Dihadapi Oleh Pramusaji	60
2. Cara Mengatasi Kendala yang Dihadapi Oleh Pramusaji	61

BAB V PENUTUP.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo W Bali – Seminyak Hotel	24
Gambar 3.2 B&F Service <i>Organizational</i> Structure at W Bali – Seminyak	41
Gambar 4.1 <i>Uniform</i> pramusaji di Starfish Bloo <i>restaurant</i> W Bali – Seminyak ..	48
Gambar 4.2 <i>Cutleries for brunch</i>	48
Gambar 4.3 <i>Crab Bowls</i>	49
Gambar 4.4 <i>Ice Bucket for Still and Sparkling Water</i>	49
Gambar 4.5 Persiapan <i>salt& pepper, tissue, tomato&chilli sauce, butter, gula</i> ...	49
Gambar 4.6 Persiapan <i>service tray</i>	50
Gambar 4.7 Persiapan <i>sauce dish, undeliner, dan candle for brunch</i>	50
Gambar 4.8 Persiapan <i>napkin and dustcloth</i>	50
Gambar 4.9 <i>Table Set – up at Starfish Bloo</i>	51
Gambar 4.10 <i>Food Tag</i>	51
Gambar 4.11 <i>Pokcet Cutleries</i>	52

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Tabel Deskripsi Kamar Escape Pada W Bali – Seminyak	28
Tabel 3.2 Tabel Deskripsi Villa Pada W Bali – Seminyak	29
Tabel 3.3 Tabel Deskripsi Meeting Room	40

DARTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Captain Order*

Lampiran 2: *Stations Welcome Drink*

Lampiran 3: *Wallpaper Brunch for Photo Booth*

Lampiran 4: *Lay out Buffet for Brunch*

Lampiran 5: *Menjadi Food & Beverage Runner*

Lampiran 6: *Wine Pasround*

Lampiran 7: *Everyday Moment*

Lampiran 8: *Halfmoon Beverage Menu Sunday Bruch*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

Pulau Bali sebagai daerah pembangunan dalam industri pariwisata merupakan daerah tujuan pariwisata yang sudah dikenal di seluruh dunia. Salah satu industri pariwisata yang ada di Bali adalah industri perhotelan, dimana industri perhotelan ini menawarkan sebuah penginapan dan biasanya dilengkapi dengan fasilitas pendukung untuk menjadi daya tarik tersendiri. W Bali – Seminyak merupakan salah satu hotel *luxury* di bawah naungan Marriot International yang berlokasi di Jl. Raya Petitenget, Seminyak, Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali.

W Hotels pertama kali didirikan di New York, Amerika pada Desember 1998. New York dipilih karena kota ini terkenal dengan istilah “*City Never Sleep*” yang artinya kota yang tidak pernah tidur. Pada kenyataannya New York adalah kota yang menawarkan berbagai kebutuhan *entertainment* manusia yang tersedia 24 jam selama 7 hari penuh. Artinya, kota ini selalu ramai setiap hari. Hal tersebut sangat sesuai dengan filosofi berdirinya W Bali – Seminyak yang memiliki *passion* dibidang *music, fashion, fuel and design*.

W Bali – Seminyak berusaha memanjakan pelanggannya dengan berbagai pelayanan yang dapat membedakan dengan hotel-hotel lainnya. Hal ini diberikan dengan istilah “*Whatever/Whenever*” yang berarti apapun yang tamu minta, kapanpun tamu itu minta, selama hal tersebut legal, maka hotel akan melayani permintaan tersebut. W Bali – Seminyak memiliki beberapa department yang menunjang jalannya operasional hotel, mulai dari *Welcome Department (Front Office)*, *Style Department (Housekeeping)*, *Human Resource Department*, *Sales & Marketing Department*, *Finance Department*, *Engineering Department*, *Security Department*, dan *Beverage & Food Department (F&B)*.

Food & Beverage Department merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam penyediaan jasa makanan dan minuman. W Bali – Seminyak menyediakan beberapa *outlet B&F Department* dimana tamu bisa mendapatkan pelayanan makanan dan minuman seperti, yaitu: W Lounge, Fire Restaurant, Woobar, In Room Dinning, Wet Deck (Pool), dan Starfish Bloo Restaurant.

Starfish Bloo *restaurant* merupakan salah satu *outlet F&B* paling terbesar di W Bali – Seminyak yang menggunakan konsep menampilkan dunia bawah air dengan warna biru dan ungu serta kursi besar yang terinspirasi oleh perangkap *lobster* tradisional. Starfish Bloo *restaurant* menyediakan pelayanan mulai dari *breakfast*, *lunch*, *afternoon service*, *dinner*, dan yang paling terkenal adalah *Sunday Brunch* sehingga dijuluki “*The Brunch of All Brunches*” yaitu sebagai salah satu *brunch* terbaik di Bali.

Sunday Brunch merupakan perpaduan antara *breakfast* dan *lunch* pada hari minggu. Dipilihnya hari minggu untuk *brunch* dikarenakan pada hari minggu biasanya tamu lebih banyak bangun tidur lebih lambat dari hari biasanya, sehingga tamu banyak yang tidak melakukan *breakfast*. Oleh sebab itu, *brunch* dipilih pada hari minggu.

Pelayanan *Sunday Brunch* pada Starfish Bloo *restaurant* memakai sistem perpaduan antara *buffet service* dan *a’la carte menu*. Dalam hal ini, tamu dapat langsung menuju ke meja *buffet* untuk memilih sendiri menu yang diinginkan atau tamu juga bisa memesan makanan dan minuman di meja dengan dilayani oleh pramusaji secara langsung. Hal ini membedakan pelayanan *buffet* pada W Bali – Seminyak dengan hotel lainnya. Selain hal itu, menu yang ditawarkan pada saat *Sunday Brunch* lebih beragam dari hari biasanya sehingga banyak tamu yang berminat dengan *happening* ini. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik membahas mengenai “Pelayanan *Sunday Brunch* oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang muncul, yaitu:

1. Bagaimanakah pelayanan *sunday brunch* oleh pramusaji di Starfish Bloo *restaurant*, W Bali – Seminyak?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Adapun tujuan dan kegunaan penulisan tersebut, yaitu:

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *sunday brunch* oleh pramusaji di Starfish Bloo *restaurant*, W Bali – Seminyak.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi dan cara untuk mengatasi kendala tersebut.

2. Kegunaan Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisan yang telah disebutkan di atas adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan dapat menambah wawasan,

pengetahuan, serta kemampuan bagi mahasiswa dalam dunia perhotelan khususnya di bidang *Food & Beverage Service*.

2) Mengetahui secara detail pelayanan *sunday brunch* oleh pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi dan informasi mengenai dunia industri, serta sebagai bahan perbandingan antara pengetahuan di bangku kuliah dengan yang terdapat di dunia industri sehingga dapat menambah wawasan pembaca dan sebagai pembendaharaan penelitian sehingga dapat dipakai pedoman bagi mahasiswa lainnya.

c. Bagi W Bali – Seminyak

Diharapkan bisa memberikan masukan kepada perusahaan dan informasi tambah mengenai prosedur pelayanan yang bersifat positif khususnya pada bidang *Food & Beverage Service* di W Bali – Seminyak.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan. Dalam hal ini, penulis menggunakan metode observasi dengan terjun langsung mempraktikan

hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan *sunday brunch* oleh pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab antara dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Dalam hal ini, penulis menggunakan metode wawancara yang tidak terstruktur, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara. Wawancara dilakukan kepada kepada *restaurant manager*, *supervisor*, dan *staff* Starfish Bloo *restaurant* yang berkaitan dengan pelayanan *sunday brunch* oleh Pramusaji di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah tektik pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Metode kepustakaan yang digunakan penulis yaitu berasal dari data dan informasi yang diberikan oleh pihak hotel, referensi tugas akhir yang ada di perpustakaan, dan dokumentasi foto-foto yang diambil baik secara pribadi maupun dari pihak hotel yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dan dapat membantu dalam menyusun tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menguraikan atau memaparkan secara lengkap dan sistematis semua informasi yang diperoleh selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan tentang pelayanan *sunday brunch* oleh pramusaji di Starfish Bloo *restaurant*, W Bali – Seminyak.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan teknik, sebagai berikut:

a. *Formal*

Merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan data seperti tanda baca, gambar, dan lain-lain yang dapat memperjelas hasil penelitian.

b. *Informal*

Merupakan metode dengan menyajikan data hasil analisis dengan menggunakan kata-kata biasa.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya maka dapat penulis menyimpulkan bahwa pelayanan *Sunday Brunch* oleh pramusaji di Starfish Bloo *restaurant*, W Bali – Seminyak menggunakan *buffet service* yaitu tamu dapat memilih dan mengambil makanan yang telah disediakan pada meja *buffet*.

Adapun tahapan yang dilakukan pada saat *brunch*, yaitu yang pertama tahap persiapan diri, meliputi kebersihan diri sesuai dengan standar *W Style*, menggunakan seragam yang bersih dan harum, dan yang terpenting selalu menggunakan *W Pin*. Kedua, tahap persiapan operasional yaitu dalam hal ini pramusaji melakukan *mice en place* yang akan menjadi kebutuhan saat kegiatan operasional seperti mempersiapkan *cutleries*, *glassware*, *chinaware*, *tray*, dan melakukan *table setting for brunch*. Ketiga, tahap kegiatan operasional merupakan tahap menggunakan *sequence of service* sesuai dengan SOP hotel yang telah ditetapkan. Dan keempat, tahap penutupan yaitu merupakan kegiatan akhir yang dilakukan oleh pramusaji pada saat *closing Sunday Brunch*.

Dalam pelaksanaan kegiatan di restoran khususnya pada saat pelayanan Sunday Brunch di Starfish Bloo Restaurant, W Bali – Seminyak terdapat kendala yang dihadapi oleh pramusaji, seperti terjadinya *overtime* dan keterlambatan

membawakan makanan dan minuman, ternyadinya mis communication antara pramusaji dengan tamu, kesalahan mengantar minuman/makanan, dan terhambatnya kegiatan operasional.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktik kerja lapangan di Starfish Bloo *restaurant*, khususnya dalam pelayanan Sunday Brunch oleh pramusaji di Starfish Bloo *restaurant*, W Bali – Seminyak maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi terjadinya *overtime*, keterlambatan membawakan makanan dan minuman kepada tamu, dan lainnya yang berhubungan dengan tenaga manusia yaitu dengan mencari *support* atau bantuan pramusaji dari *outlet F&B* lainnya seperti Fire Restaurant, Woobar, W Lounge, dan lainnya, menambah jumlah *staff* khususnya di Starfish Bloo *restaurant* atau menambah DW (*daily worker*) agar operasional berlangsung dengan lancar dan terhindar dari adanya komplin.
2. Untuk mengatasi terjadinya *miss communication* antara pramusaji dengan tamu yaitu dengan cara pramusaji menggunakan bahasa tubuh pada saat berbicara kepada tamu yang tidak mengerti bahasa Inggris agar tamu dapat memahami apa yang kita maksud. Selain itu, mengadakan *training* untuk pramusaji di bidang bahasa asing lainnya seperti Jepang, Belanda, Cina, Korea secara bertahap selama satu bulan sekali sehingga dapat melancarkan pelayanan dan komunikasi antara tamu dengan pramusaji

3. Untuk mengatasi kesalahan mengantarkan minuman / makanan yaitu pramusaji yang menerima orderan mencatat ciri-ciri tamu di *captain order* sehingga pada saat mengantarkan makanan/minuman *runner* tetap ingat dengan tamunya, *repeat order* pada saat membawa pesanan tersebut untuk meyakinkan kembali kepada tamu, dan *hostess* lebih meyakinkan *table number* pada saat mendudukkan tamu.
4. Untuk menghindari hambatan dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang dikarenakan oleh kekurangan *cutleries* pada saat operasional, yaitu dengan meminjam *cutleries* khususnya *dinner spoon* dan *tea spoon*, *buffet cutleries*, *glassware*, *napkin*, dan *tray* pada *outlet F&B* lainnya dan segera mencuci khususnya *cutleries* yang kotor dan langsung melakukan kegiatan *polishing* agar tidak kekurangan *cutleries* pada saat operasioanal berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Budiningsih, Annayanti. (2017). *Tata Hidangan*. Bogor: Yudhistira.
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Departemen Pendidikan Nasional. (2012:797). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Komar, Richard (2014). *Manajemen Perhotelan*. Jakarta : PT.Gramedia Widiasarana.
- Marsum, W.A., dan Siti Fauziah. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi
- Mertayasa, I Gede Agus. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Oka, I Made Darma dan I Nyoman Winia. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Penerbit PARAMITA
- Prasetyo, Aji Prakoso, SE. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Penerbit GAVA MEDIA.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.