

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN PRIMA DALAM PENYAJIAN  
MENU A`LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI  
S.O.S RESTAURANT, ANANTARA SEMINYAK BALI  
RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Erna Andriyani**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN PRIMA DALAM PENYAJIAN  
MENU A`LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI S.O.S  
RESTAURANT, ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Ni Made Erna Andriyani**  
**NIM 1915823026**

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

**PELAYANAN PRIMA DALAM PENYAJIAN  
MENU A'LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI S.O.S  
RESTAURANT, ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT**

Oleh  
**Ni Made Erna Andriyani**  
NIM 1915823026

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,

**Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M.Par**  
NIP 196405011990112001

Pembimbing II,

**Harisal, SS., M.Hum**  
NIP 198410012018031001

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. 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 Made Erna Andriyani  
NIM : 1915823026  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**”PELAYANAN PRIMA DALAM PENYAJIAN MENU A`LA CARTE  
DINNER OLEH PRAMUSAJI DI S.O.S RESTAURANT, ANANTARA  
SEMINYAK BALI RESORT”**

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,



Nama : Ni Made Erna Andriyani  
NIM : 1915823026  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PELAYANAN PRIMA DALAM PENYAJIAN MENU A`LA CARTE DINNER OLEH PRAMUSAJI DI S.O.S RESTAURANT, ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT” ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir dibuat untuk menguraikan Pelayanan Prima dalam Penyajian Menu A`la Carte Dinner oleh Pramusaji di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, terdapat hambatan yang penulis temukan tetapi penulis mendapatkan bimbingan, nasehat, petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

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

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan masukan, bantuan, dan bimbingan untuk penulis dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Harisal, SS., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, bantuan, dan bimbingan untuk penulis dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan tepat waktu
7. Bapak Terence T. Lee selaku *General Manager* Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Komang Puspawati selaku *Director of Food & Beverage* Anantara Seminyak Bali Resort yang telah memberikan pelatihan baik secara teori maupun praktik mengenai tugas yang dilakukan oleh pramusaji.
9. Seluruh *staff F&B Service Department* di Anantara Seminyak Bali Resort yang telah membantu memberikan informasi terkait pelayanan prima kepada tamu di restoran serta membimbing penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak I Putu Marina dan Ni Luh Sukerning, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

11. Teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika penulisan maupun bahasanya. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang membangun dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini di masa mendatang.

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.

Badung, Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Pengertian Hotel .....	9
B. Pengertian Resort .....	9
C. Restoran .....	10
1. Pengertian Restoran .....	10
2. Klasifikasi Restoran .....	11
D. Pramusaji .....	14
1. Pengertian Pramusaji .....	14
2. Kualifikasi Pramusaji .....	14
E. Menu .....	17
1. Pengertian Menu .....	17
2. Jenis-Jenis Menu .....	18
F. Pengertian Penyajian.....	21
G. Pelayanan .....	22
1. Pengertian Pelayanan .....	22
2. Pengertian Standar Operational Prosedur (SOP) .....	22

3. Pengertian Pelayanan Prima .....	23
4. Konsep Pelayanan Prima .....	24

**BAB III GAMBARAN UMUM ANANTARA SEMINYAK BALI RESORT .....** **26**

A. Lokasi dan Sejarah Anantara Seminyak Bali Resort .....	26
1. Lokasi Anantara Seminyak Bali Resort .....	26
2. Sejarah Berdirinya Anantara Seminyak Bali Resort .....	27
B. Bidang Usaha dan Fasilitas .....	30
1. Bidang Usaha .....	30
2. Fasilitas .....	30
C. Struktur Organisasi .....	34

**BAB IV PEMBAHASAN .....** **41**

A. Pelayanan Prima dalam Penyajian Menu <i>A`la Carte Dinner</i> oleh Pramusaji di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort .....	42
1. Tahap Persiapan .....	43
2. Tahap Pelayanan .....	49
3. Tahap Penutupan .....	62
B. Hambatan yang Dihadapi oleh Pramusaji saat Pelayanan Prima dalam Penyajian Menu <i>A`la Carte Dinner</i> oleh di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort dan Cara Mengatasinya.....	64
1. Hambatan yang Dihadapi Pramusaji saat Melakukan Pelayanan Prima dalam Penyajian Menu <i>A`la Carte Dinner</i> di S.O.S Restaurant.....	64
2. Cara Mengatasi .....	65

**BAB V PENUTUP .....** **67**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo hotel .....	26
Gambar 3.2 Struktur organisasi S.O.S Restaurant .....	35
Gambar 4.1 Penampilan diri .....	45
Gambar 4.2 Absensi <i>finger print</i> .....	45
Gambar 4.3 Towel bersih dan <i>sanitizer</i> .....	47
Gambar 4.4 Persiapan <i>cutleries</i> untuk <i>table set up</i> .....	48
Gambar 4.5 <i>Mise en place</i> di <i>side stand</i> .....	49
Gambar 4.6 Menu S.O.S Restaurant .....	53
Gambar 4.7 <i>Captain order</i> S.O.S Restaurant.....	54
Gambar 4.8 <i>Table set up</i> .....	56
Gambar 4.9 <i>Bill</i> dengan cover bill .....	60

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Jenis dan jumlah kamar pada Anantara Seminyak Bali Resort .....	31

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Bali terkenal hingga ke mancanegara sebagai daerah tujuan wisata yang memiliki ciri khas keindahan panorama alam dan kebudayaan yang kuat. Keindahan alam yang dimiliki Bali bervariasi mulai dari pantai, danau, gunung, dan hutan serta objek wisata lainnya, yaitu budaya masyarakat (tradisi) yang masih dipertahankan oleh masyarakat Hindu di Bali. Oleh karena itu, jumlah kunjungan wisatawan ke Bali tahun 2022 mengalami peningkatan di bulan Maret sebanyak 14.620 wisatawan berdasarkan data statistik Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Selain akan keindahan alam dan budayanya, sebuah destinasi pariwisata harus didukung oleh keberadaan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai, seperti hotel, restoran, transportasi, tempat penukaran uang (*money changer*), serta sarana dan prasarana lainnya.

Anantara Seminyak Bali Resort adalah salah satu sarana kepariwisataan berupa hotel bintang 5 yang berlokasi di area Seminyak yang terkenal dengan kehidupan malam (*night life*). Terletak di depan pantai dengan pemandangan laut yang indah tepatnya di Jalan Abimanyu (Dhyana Pura) dan dapat ditempuh sekitar 20 menit dari Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Anantara Seminyak Bali Resort memiliki keunikan pada konsep bangunannya, yaitu menggabungkan keindahan elemen alami dari arsitektur tradisional Bali dengan gaya modern. Anantara Seminyak Bali Resort memiliki fasilitas yang sangat mendukung bagi wisatawan yang ingin

menginap baik itu dari segi fasilitas kamar, fasilitas pelayanan makan dan minum, serta fasilitas penunjang lainnya. Pengelolaan hotel ini dilakukan oleh seorang *General Manager* dan pimpinan-pimpinan dari masing-masing departemen yang ada. Adapun delapan departemen yang terdapat di Anantara Seminyak Bali Resort, yaitu *Housekeeping Department, Engineering Department, Security Department, Finance Department, Sales & Marketing Department, Human Resources Department, Front Office Department, dan Food & Beverage Department.*

*Food & Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang sangat penting di Anantara Seminyak Bali Resort karena bertanggungjawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu yang tinggal di hotel maupun tamu yang hanya berkunjung di *outlet F&B Department. F & B Department* di Anantara Seminyak Bali Resort dibagi menjadi dua bagian, yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage Product. F&B Service* bertugas untuk menyajikan makanan dan minuman baik di restoran maupun di kamar tamu. Sementara itu, bagian yang bertugas untuk mengolah dan menyiapkan makanan yang akan disajikan kepada tamu adalah *F&B Product.*

Anantara Seminyak Bali Resort memiliki dua restoran, yaitu Moonlite Kitchen & Bar dan Sunset On Seminyak (S.O.S) Restaurant. Kedua restoran ini memiliki karakteristik yang berbeda dari segi konsep restoran dan gaya menu yang ditawarkan. Moonlite Kitchen & Bar terletak di atas *rooftop* dengan dua pilihan tempat duduk, yaitu *non smoking area* dan *smoking area* serta tersedia *bar lounge* yang disertai penampilan musik pada saat *sunset*. Restoran ini hanya melayani *dinner* dengan menyajikan

hidangan gaya Asia kontemporer, seperti *chicken tikka, tom yum, tom kha kai, thai beef salad, batura bindi masala, chicken paratha, steam groupper*, dan lain-lain.

Sementara itu, Sunset On Seminyak (S.O.S) Restaurant merupakan restoran utama (*main restaurant*) dengan gaya *casual modern* dan suasana *beach club* yang melayani *breakfast, lunch, dan dinner*. S.O.S Restaurant memiliki berbagai pilihan area tempat duduk, yaitu *indoor area (non smoking area), outdoor area (smoking area), dan beach deck* dengan pemandangan pantai dan *sunset* yang indah. Hidangan yang disajikan di S.O.S Restaurant adalah beberapa pilihan hidangan khas Indonesia, seperti soto ayam, sop buntut, ikan bakar, nasi goreng, pisang goreng, dan klasik *continental*, misalnya *caesar salad, mushroom soup, spaghetti, pizza, rib eye, salmon, pork ribs, pannacota*, dan lain-lain. Untuk menu minuman, S.O.S Restaurant menyajikan *Internasional Cocktail* dan *Mocktail*.

S.O.S Restaurant memiliki kelebihan dibanding Moonlite Kitchen & Bar yang memanjakan tamu dengan panorama pantai pasir putih sambil bersantai di *daybed* saat sore hari ataupun menggunakan akses kolam renang serta mencicipi beragam pilihan makanan dan *cocktail*. S.O.S Restaurant pun cocok untuk kegiatan acara khusus, seperti *gathering, birthday party*, atau *wedding* karena didukung oleh luasnya restoran dan *total seating capacity* maksimum 100 orang. S.O.S Restaurant menyediakan dua jenis menu yaitu *a`la carte* menu dan *set menu* saat operasional *dinner*. Dibandingkan *set menu*, kebanyakan tamu yang datang lebih tertarik memilih menu *a`la carte* karena bisa memilih makanan sesuai selera dengan harga tersendiri yang telah ditetapkan dalam menu yang telah disediakan. Dengan menyajikan menu *a`la carte*, tamu akan

dilayani secara maksimal sehingga kebutuhan tamu bisa terpenuhi. Dalam pemesanan makanan atau minuman, tamu terlebih dahulu harus melakukan *scan barcode* menu.

Berdasarkan keunggulan tersebut, untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan terciptanya kepuasan dari tamu yang berkunjung ke S.O.S Restaurant maka peran pramusaji sangat penting khususnya pada saat berinteraksi langsung dengan tamu untuk memberikan pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan tamu. Dalam penerapan pelayanan prima tersebut juga disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Anantara Seminyak Bali Resort. Peran pramusaji dalam menerapkan SOP ini akan sangat mempengaruhi kualitas produk layanan hotel. Produk layanan hotel akan diberikan penilaian *Leading Quality Assurance (LQA)* dari Minor Group dengan mendatangkan *mystery guest* yang akan menilai pelayanan semua departemen yang ada di Anantara Seminyak Bali Resort. Adanya penilaian *LQA* ini akan mempengaruhi peringkat Anantara Seminyak Bali Resort di data *Minor Internasional Group*. Dengan demikian, untuk mempertahankan kestabilan ataupun menaikkan peringkat Anantara Seminyak Bali Resort dan mengantisipasi datangnya *mystery guest* maka *staff* di semua departemen bekerja sesuai SOP yang telah ditetapkan departemen masing-masing dengan tujuan memberikan layanan terbaik.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Pelayanan Prima dalam Penyajian Menu *A`la Carte Dinner* oleh Pramusaji di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, ada beberapa masalah yang dapat dibahas dalam penulisan tugas akhir ini, yaitu :

1. Bagaimanakah pelayanan prima dalam penyajian menu *a`la carte dinner* oleh pramusaji di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort?
2. Apakah hambatan yang dihadapi oleh pramusaji saat melakukan pelayanan prima dalam penyajian menu *a`la carte dinner* di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort dan cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu :

- a. Untuk menjelaskan pelayanan prima dalam penyajian menu *a`la carte dinner* oleh pramusaji di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan yang dihadapi oleh pramusaji saat melakukan pelayanan prima dalam penyajian menu *a`la carte dinner* di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort dan cara mengatasinya.

## 2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan tugas akhir ini, antara lain :

### a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat akademis bagi penulis untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan untuk membandingkan antara teori yang didapat di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di dunia industri, serta diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan kemampuan mengenai pelayanan prima di restoran untuk memenuhi kebutuhan dan mewujudkan kepuasan tamu.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai tambahan sumber referensi yang dapat digunakan untuk penulisan tugas akhir oleh mahasiswa dan juga digunakan sebagai bahan informasi dalam proses belajar-mengajar di kelas.

### c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak hotel sehingga bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung, khususnya terhadap pelayanan menu *a`la carte dinner*.

## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan, antara lain :

## 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

### a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dalam kegiatan pelayanan prima dalam penyajian menu *a`la carte dinner* yang dilakukan menggunakan teknik catat.

### b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung dengan orang-orang yang memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu, dengan metode ini penulis melakukan teknik tanya jawab langsung dengan satu orang *restaurant manager*, 4 orang *floor supervisor*, 5 orang pramusaji di S.O.S Restaurant.

### c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku serta mengumpulkan data menggunakan teknik catat dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan pelayanan prima di restoran. Dalam hal ini penulis mendapatkan data dan pendukung dalam penulisan tugas akhir ini dari internet, perpustakaan, dan dari hotel yang bersangkutan.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan data tentang pelayanan

prima dalam penyajian menu *a`la carte dinner* di S.O.S Restaurant secara lengkap serta berdasarkan fakta yang terjadi.

### **3. Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal dan formal. Metode penyajian informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan penyajian metode formal yaitu perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan prima dalam penyajian menu *a`la carte dinner* oleh pramusaji di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima saat *dinner* dengan penyajian menu *a`la carte* kepada tamu dibagi menjadi tiga tahap. Pertama, tahap persiapan meliputi persiapan diri pramusaji yang memperhatikan kesehatan dan penampilan diri serta sikap dan tingkah laku saat di area kerja. Selain persiapan diri, pramusaji juga melakukan persiapan operasional. Kedua, tahap pelayanan dimulai dari menyambut tamu yang datang ke restoran, menyajikan makanan dan minuman, hingga mengucapkan terima kasih kepada tamu dan terakhir pramusaji melakukan *resetting the table*. Ketiga, tahap penutupan meliputi mengangkat peralatan yang masih tersisa di meja tamu, *polishing* peralatan, melakukan *closing bill* dan membuat *logbook*, serta memastikan area restoran seperti *pool daybed* (kasur rotan) dan *beach deck* sudah tertutup dan lampu sudah dimatikan. Adapun hambatan yang dihadapi pramusaji saat melakukan pelayanan prima dalam penyajian menu *a`la carte dinner* di S.O.S Restaurant, diantaranya :

1. Keterlambatan dalam pelayanan karena kekurangan perlengkapan seperti *cutleries, glass*.
2. Kurangnya penguasaan pengetahuan produk restoran.

3. Keterlambatan dalam menyajikan makanan karena kurangnya jumlah SDM.
4. Terhambatnya menangani pembayaran dari tamu karena mesin EDC mengalami kerusakan atau *error*.

## **B. Saran**

Demi menjalankan pelayanan prima secara maksimal di S.O.S Restaurant, Anantara Seminyak Bali Resort maka penulis memberikan saran, diantaranya :

1. Untuk mengatasi jumlah peralatan yang kurang memadai maka *staff* restoran sebaiknya tidak sembarang meminjamkan alat-alat yang dibutuhkan saat operasional ke departemen lain, *management* restoran sebaiknya membuat *form* peminjaman barang bagi departemen lain yang ingin meminjam alat-alat restoran agar meminimalisir kehilangan alat-alat tersebut. Selain itu, *management* restoran seharusnya memisahkan *inventory* antara peralatan milik S.O.S Restaurant dan Moonlite Kitchen & Bar. *Management* restoran juga seharusnya menambah stok peralatan yang masih kurang jumlahnya dengan harapan dapat memaksimalkan pelayanan yang dilakukan.
2. Untuk menghindari *complaint* dari tamu tentang penguasaan menu oleh pramusaji, sebaiknya *management* restoran dapat membuat *ingredients list* tentang produk makanan dan minuman di S.O.S Restaurant dan ditempel di papan informasi serta *management* restoran melakukan sesi tanya jawab setiap kali dilakukan *briefing* terkait *product knowledge* tersebut dan mengadakan *food testing* dalam waktu

tertentu agar pramusaji lebih profesional dan menguasai saat menjelaskan menu kepada tamu.

3. Untuk memperlancar saat keluarnya makanan yang akan dihidangkan maka *food runner* harus meletakkan *slip order* secara berurutan. Saat *occupancy* tinggi, *management* restoran sebaiknya merekrut *daily worker* untuk memperlancar pekerjaan serta *management* restoran harus melakukan pengawasan ketika pramusaji menjalankan tugasnya selama operasional sehingga penerapan pelayanan prima dapat berjalan maksimal.
4. Untuk mempercepat penanganan pembayaran, *management* restoran sebaiknya menambah jumlah mesin EDC.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, I Nengah Doni. 2020. “Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Arsitektur *Home Resort* di Terusan Nunyai di Lampung Tengah, Lampung”. Skripsi Sarjana Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Aditama, Andri Prasetia. 2011. “Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Jogja Resto dan Galeri Restoran dan Galeri Seni Lukis di Yogyakarta”. Skripsi Sarjana Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Adriyanti, Annisa Wahyu. 2018. “Gambaran Kesesuaian Siklus Menu, Besar Porsi, Tingkat Kecukupan Energi dan Protein Remaja di Panti Asuhan Baitul Falah Semarang”. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan. Universitas Muhammadiyah, Semarang.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. 2022. *Rilis Data Statistik Resmi Bulan Maret 2022*. Diambil dari <https://disparda.baliprov.go.id/>
- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran. Diambil dari <https://jdih.kememparekraf.go.id/>
- Kementrian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Indonesia. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*. Diambil dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penyajian>.
- Kurian, G., & Muzumdar, P. M. 2017. “Restaurant formality and customer service dimensions in the restaurant industry: An empirical study”. *Atlantic Marketing Journal*, 6(1), 75–92.
- Kurniasari, R. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bogor”. *Widya Cipta*, 3(1), 129–130.
- Noviastuti, N, & Desy Agustina Cahyadi. 2020. “Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel

- Lampung”. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*. 3 (1) : 33.
- Oka, I Made Darma & I Nyoman Winia. 2017. *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramitha.
- Ozdemir, B., & Caliskan, O. 2014. “A review of literature on restaurant menus: Specifying the managerial issues”. *International Journal of Gastronomy and Food Science*. 2(1), 3–13.
- Purnamasari. 2015. *Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure*. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis)
- Puspoyo, Aditya Chandra, Andreas Pandu Setiawan S.Sn., M.Sn., dan Dodi Wondo Dipl.Ing. 2015. “Perancangan Interior Kafe dan Resto *The Historic Of Blitar*”. *Jurnal Intra*. 3(2) : 80-91.
- Putri, Yulitania Eka. 2019. “Kreasi Garnish pada Penyajian Makanan (Studi Deskriptif Tentang Kreasi Garnish pada Penyajian Makanan di Butter & Bean Cafe Surabaya)”. Tugas Akhir D3 Thesis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, Surabaya.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publising: Jogjakarta
- Subakti, A. G. 2014. “Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor”. *Binus Business Review*, 5(1), 49–56.
- Yusran, M. 2020. “Perancangan Resort Hotel di Pesisir Pantai Lampuuk Aceh Besar ( Landasan Konseptual Perancangan Menggunakan Pendekatan Arsitektur Tropis Kontemporer)”. Skripsi Sarjana Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Aceh.